

UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA, PROMOCIÓN 45

CLEANING AND NANNIES DAYS

MÓNICA ADRIANA RODRÍGUEZ CAJAMARCA
MARÍA CAMILA KERGUELEN GARCÍA
GISELLE ANDREA QUINTERO SUÁREZ

Sara María Caicedo Avellaneda, MBA

BOGOTÁ

FEBRERO, 2017

Contenido

RESUMEN EJECUTIVO 8

1. DEFINICIÓN DEL PROYECTO 11

1.1. OBJETIVOS 11

General: 11

Específicos: 11

1.2. BENEFICIARIOS 12

Colaboradores: 13

1.3. ENTIDAD EJECUTORA 13

Razón social: Cleaning and Nannies Days 13

Objeto social: 13

Figura jurídica: 13

Reseña histórica 13

Ubicación: 13

Sede principal 13

1.4. NECESIDADES 13

1.5. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO: 14

1.6. METODOLOGÍA: 17

2. ESTUDIO DE MERCADO 19

2.1. Análisis del mercado 19

2.1.1 Análisis del sector y tendencias 19

2.1.2. ANÁLISIS DE LA DEMANDA 23

2.1.3 Análisis de la competencia	35
2.2 SELECCIÓN DEL SEGMENTO OBJETIVO:	41
2.3. ESTRATEGIA DE MERCADO	42
2.3.2 PRECIO	44
2.3.3 PLAZA	44
2.3.4 PROMOCIÓN:	45
3. ANÁLISIS TÉCNICO	46
3.1 Tamaño del proyecto	46
3.2 Localización del proyecto	48
3.3 Ingeniería del Proyecto	48
4. LA ORGANIZACIÓN	53
4.1 Marco Estratégico	53
MISIÓN	54
VISIÓN	54
Políticas de calidad	55
4.2 Equipo Gestor del proyecto:	55
4.3. Estructura Organizacional	58
4.4. Tipo de Organización legal para fase de operación	59
4.5. Sistema de negocio	60
4.6 Alianzas	61
5. PLAN FINANCIERO	63
5.1 Estado de Resultados:	63
5.1.1 Proyección de los Ingresos	63
5.1.2 Proyección del Costo de ventas	64
5.1.3 Proyección de los Gastos Administrativos:	64

5.1.4 Proyección de los Gastos de Ventas:	64
5.1.5 PyG mensualizado primer año y PyG anual.	65
5.2 Flujo de Caja	66
5.2.1 Inversiones requeridas	66
5.2.2 Capital de Trabajo:	67
5.2.3 Proyección del Flujo de Caja	67
5.2.4 Proyección Flujo de caja de financiación.	68
5.3 Indicadores financieros:	68
6. Evaluación ambiental	69
7. Evaluación social	69
8. Riesgos	70
9. Plan de implementación	75
10. Evaluación de resultados	77
Bibliografía	78
Anexos	79

Lista de imágenes

Imagen 1 Ubicación de Cleaning and Nannies Days.....	45
Imagen 2 Tamaño en función de la capacidad de servicio de limpieza del hogar..	39

Imagen 3 Dirección estratégica de la empresa.....	41
Imagen 4 Proveedores de kit de aseo.....	43
Imagen 5 Diagrama de flujo información.....	44
Imagen 6 Organización administrativa inicial de Cleaning and Nannies Days.....	48
Imagen 7 Estructura organizacional Fase operacional.....	48
Imagen 8 Sistema de negocio.....	50
Imagen 9 VPN del Flujo de Caja.....	56
Imagen 10 TIR, Payback, Punto de equilibrio en ventas.....	57
imagen 11 Matriz de calificación de riesgo.....	60
imagen 12 Identificación de riesgo.....	61
imagen 13 Respuesta al riesgo.....	61
imagen 14 Análisis de riesgos.....	62
Imagen 15 Requerimientos legales de Cleaning and Nannies Days S.A.S.....	62

Lista de gráficas

Gráfica 1 Ítem 1: contratación del servicio	¡Error! Marcador no definido.
Gráfica 2 Ítem2: Grado de satisfacción	30
Gráfica 3 Ítem 3: Frecuencia de contratación.....	30
Gráfica 4 Ítem4: presupuesto mensual para paga por los servicios	31
Gráfica 5 Ítem5: Canales de acceso al servicio.....	32
Gráfica 6 Ítem 6: Propuesta de servicio	¡Error! Marcador no definido.
Gráfica 7 Ítem7: Motivo de la no aceptación de la propuesta.....	33

Lista de Tablas

Tabla 1 Cobertura de la base de datos estadísticos de la OIT sobre trabajadores domésticos	21
Tabla 2 Metodología cuantitativa y cualitativa.....	23
Tabla 3 Mercado Real	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 5 Comportamiento laboral de la población objetivo y cruce de variables ...	34
Tabla 6 Cruce de variables.....	35
Tabla 7 Dofa de Cleaning and Nannies Days.....	39
Tabla 8 Mercado Real	46
Tabla 9Tamaño en función de la capacidad de servicio de niñeras en 1 año	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 10 Tamaño en función de la capacidad de servicio de limpieza del hogar	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 11Tamaño en función de la capacidad de ambos servicios al primer año.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla12 Herramientas e insumos.....	51
Tabla 14 Proyección de los Ingresos a 4 años.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 15 Proyección del año	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 16 PyG mensualizado primer año y PyG anual.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 17 Flujo de caja mensualizado	¡Error! Marcador no definido.

Tabla 18 Flujo de caja anual**¡Error! Marcador no definido.**

RESUMEN EJECUTIVO

El presente plan de negocios propone la creación y puesta en marcha de una empresa de suministro de empleados “Cleaning and Nannies Days”. La Empresa será una organización colombiana dedicada a la prestación de servicios de cuidado de niños y aseo del hogar, dirigidos a la población de la ciudad de Bogotá de las localidades de Usaquén, Chapinero y Suba, ubicados en la UPZ Santa Bárbara, Chicó Lago, Niza y La Alhambra, pertenecientes a los estratos socioeconómicos 4, 5 y 6, que son en total 75.015 hogares potenciales, la empresa se traza como objetivo alcanzar una participación del 20% del mercado en los próximos cinco años, atendiendo en promedio 600 hogares mensuales.

La empresa asegura la eficacia de la prestación del servicio, enmarcada dentro políticas de responsabilidad.

Inicialmente la oportunidad identificada para prestar el servicio a la población citada es la vigilancia y regulación en este tipo de prácticas laborales. Sabemos que el Ministerio del Trabajo en sus reformas laborales para los trabajadores domésticos, las cuales pretenden regular estas prácticas, se ha convertido en el dolor de cabeza de los empleadores, ya que el no tener todas estas regulaciones y normas en cuenta puede generarles problemas, tanto económicos como judiciales. En este sentido contratar es muy riesgoso, así que las personas prefieren no tener empleados que ganarse una demanda, además de que los clientes potenciales son trabajadores que no tienen tiempo para dedicarse a estos quehaceres del hogar o cuidar a los niños mientras trabajan. “Cleaning and Nannies Days”, les ofrece a sus clientes un servicio de calidad bajo las normas de ley, sin que tengan que preocuparse por las contrataciones.

La empresa cuenta con grandes ventajas con respecto a sus competidores ya que ofrece precios sustancialmente más bajos que el promedio del mercado, además de ofrecer un kit de aseo amigable con el medio ambiente, resaltando el compromiso con los clientes y el medio ambiente, además de que ofrece por horas de servicio, así si alguien necesita una niñera de forma urgente por una noche “Cleaning and Nannies Days”, estará allí para ayudarlo y prestarle el mejor servicio, con empleados idóneos para su labor, a un buen precio.

El grupo empresarial gestor estará conformado por la Administradora de Empresas Giselle Quintero, la Economista y Administradora María Kerguelen y la Contadora Mónica Rodríguez, quienes cumplirán labores de socias gestoras y de

capital, cada una aportará partes iguales del capital inicial y estará vinculada laboralmente a la empresa.

Cleaning and Nannies Days requiere una inversión total de \$30.000.000, de los cuales el grupo empresarial gestor aportará el total del monto.

La oportunidad es clara pues en el sector es un mercado nuevo, competitivo y muy llamativo. La rentabilidad del proyecto es buena: en los primeros años, se comienzan a ver utilidades netas superiores a la inversión, una utilidad de 193 millones para el primer año. Por lo tanto, el proyecto es financieramente factible. El valor presente neto del proyecto es atractivo puesto que la inversión inicial de \$30.000.000 a los tres años se convierte en \$218 millones, hecho que autoriza el desarrollo del proyecto al superar ampliamente el criterio de aceptación el cual exige que esta cifra sea igual o superior a cero.

Al realizar el análisis de punto de equilibrio se encuentra que durante el transcurso del tercer mes de operación se alcanzará el equilibrio entre los costos y las ventas. Es decir que en el tercer mes se recuperará la inversión realizada por los accionistas, obteniendo ya utilidades

El VPN, que permite determinar si una inversión cumple con el objetivo básico financiero de maximizar la inversión, para la empresa es de \$2.067 millones de pesos, así mismo se alcanza un punto de equilibrio en ventas anuales de \$ \$691 millones. Con un margen operacional en los primeros 5 años del 32% y de allí hasta llegar a último año proyectado (10°), que será de 36%.

Finalmente se puede concluir que el proyecto es completamente viable. No se tienen que manejar inventarios ni productos en proceso y se encuentra en un sector que está en crecimiento; financieramente se pudo comprobar que es rentable, la inversión se recupera en un periodo corto de tiempo y a medida que la empresa se va posicionando las utilidades aumentan significativamente.

1. DEFINICIÓN DEL PROYECTO

Cleaning and Nannies Days, prestará el servicio de suministro de personal para realizar el aseo en el hogar y cuidado de niños menores de 12 años. Este servicio se caracterizará por contratar personal capacitado para que desempeñe las labores mencionadas. **Cleaning and Nannies Days**, se encargará de realizar la contratación directa del personal, encargándose de los aspectos disciplinarios, legales, laborales, de bienestar y seguridad, brindando a nuestros clientes la tranquilidad y satisfacción del servicio prestado.

Como valor agregado y diferenciador, se ofrecerá productos de aseo amigables con el medio ambiente.

Nuestro cliente, contará con un equipo capacitado que lo apoyará para suplir sus necesidades, las de su hogar y cuidado de los hijos.

OBJETIVOS

General:

Prestar los servicios de aseo para el hogar y cuidado de niños, a través de personal calificado.

Específicos:

1. Responder a los clientes por los compromisos que se derivan de la prestación del servicio, mediante una gestión apoyada en la dignidad de las personas y de las normas laborales.
2. Brindar seguridad a nuestros clientes con una selección de personal basada en el perfil adecuado (conocimientos, competencias, habilidades y valores).

3. Ser empresa líder en el mercado, mediante la prestación de servicios de aseo para el hogar y cuidado de niños regidos por los estándares de calidad, buscando siempre la satisfacción y la preferencia de los clientes.
4. Contar con personal capacitado en la prestación de servicios de aseo para hogares y cuidado de niños menores de 12 años.
5. Proveer, cuando el cliente así lo requiera, productos de aseo amigables con el medio ambiente.
6. Establecer estrategias para que haya clientes habituales de los servicios que brinda la empresa.
7. Desarrollar procesos de calidad, tanto en lo misional como en lo operativo, que sean objeto de constantes revisiones, en pro del mejoramiento continuo.

BENEFICIARIOS

Clientes:

La actividad de esta empresa estará dirigida a satisfacer la demanda de servicios de aseo del hogar y cuidado de niños generada en personas de estratos 4, 5 y 6; cuyas actividades laborales, académicas o personales les llevan a requerir la prestación de estos servicios por días o por horas. También atiende la necesidad de quienes desean contar con estos servicios de forma permanente, pero no les interesa hacerse cargo de los trámites de vinculación laboral que se generan. Además, ofrecerá, cuando el cliente lo requiera, productos de aseo amigables con el medio ambiente, todo ello apuntando a ser la empresa líder del sector por su excelente servicio a sus clientes.

Se define al mercado potencial y el perfil de cliente como los habitantes de la ciudad de Bogotá pertenecientes a las localidades de Usaquén, Chapinero y Suba tomando las Unidades de Planeamiento Zonal (UPZ), Santa Bárbara, Chicó Lago, Niza y La Alhambra, porque estas presentan la mayor concentración con hogares de estrato 4, 5 y 6 económicamente activos.

Colaboradores:

El personal contratado por la empresa para la prestación de los servicios, se beneficiará, debido a que contará con vinculación directa, cumpliendo con los requerimientos de ley.

ENTIDAD EJECUTORA

Razón social: Cleaning and Nannies Days

Se validó en Cámara y Comercio y no existe otra empresa con el mismo nombre.

Objeto social:

El objeto será suministrar a los clientes el personal para el cuidado del hogar y niños, contratando personal idóneo para tal fin, garantizando seguridad y calidad máxima.

Figura jurídica:

Se aprobó que la empresa *Cleaning and Nannies Days*, se constituirá como S.A.S., de acuerdo con la ley 1258 de 2008 y que se ajusta al tipo de empresa que se pretende crear, una organización de suministro de empleados para el aseo del hogar y cuidado de los niños.

Reseña histórica

Empresa nueva en el mercado.

Ubicación:

Se iniciarán labores en la ciudad de Bogotá, D.C. con especial énfasis en las localidades de Suba, Engativá, Usaquén, Chicó y Chapinero.

Sede principal

La sede principal estará ubicada en la ciudad de Bogotá, D.C., en Santa Bárbara, lugar estratégico para la población objetivo.

NECESIDADES

En un país y sobre todo en una ciudad con índices de inseguridad tan elevados como Bogotá, contar con personas que brinden servicios de aseo a los hogares y cuidado de niños, además de costoso es bastante arriesgado, por lo que la creación de una empresa que genere confianza al contratar y suministrar personal calificado a precio acorde a las necesidades y posibilidades de los usuarios es una gran oportunidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, existen personas a las que no les interesa contar con este tipo de servicios de manera permanente y deben recurrir a ellos solo cuando las condiciones de sus actividades lo requieren, puede que solo necesiten una niñera por horas, mientras realizan sus actividades o que necesiten un servicio de aseo en el hogar por semanas o pocos meses.

Encontrar una persona disponible no siempre es fácil y en caso de encontrarla, lo más común es que sea un servicio costoso y por la urgencia le pueden cobrar caro; así la empresa podrá brindar el servicio requerido en el tiempo en que el usuario desea un costo justo, confiable y eficaz.

La empresa se encarga de todos estos procesos de contratación bajo las normas de ley, el cliente solo tendrá que establecer el contacto y manifestar sus necesidades y de acuerdo a estas, se le suministrará el servicio.

Las familias o personas que desean contar con estos servicios de manera permanente y de forma independiente, deben realizar la contratación de personal bajo las normas dispuestas, generando tiempo extra, gastos adicionales e inseguridad por cuanto no cuentan con un proceso de vinculación segura y confiable.

Existe también un mercado potencial de personas solteras o parejas sin hijos que no cuentan con el tiempo para realizar las labores domésticas, labor que dejan para realizar el fin de semana en medio del cansancio o no realizan.

JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO:

En el desempeño de nuestros roles como estudiantes, profesionales y madres, hemos experimentado las necesidades que hoy buscamos satisfacer con la creación de ***Cleaning and Nannies Days***. En más de una ocasión no hemos

tenido alguien que nos apoye en el cuidado de nuestros hijos o que se haga cargo de las labores de aseo que nuestras ocupaciones no nos permiten efectuar.

Basadas en estas experiencias, en la creciente inseguridad que golpea a nuestra sociedad y que es evidenciada diariamente a través de los diferentes medios de comunicación, teniendo en cuenta la falta de formalidad y de garantías a las que se ven expuestas las personas de este sector de la economía y en la búsqueda de una idea de negocio con grandes posibilidades de éxito; decidimos estudiar la viabilidad

Por otra parte, la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá en el Documento final de consultoría (2014) afirma que:

“las transformaciones y cambios hacen visible el mapa múltiple, plural y diverso de la sociedad que sitúa a la familia en una situación paradójica. Esos cambios proponen nuevos desafíos, nuevas posibilidades y nuevos enfoques para la comprensión de la multiplicidad de tipologías familiares, sus funciones y su consideración como actora social y agente”¹

Lo anterior, permite afirmar que al mismo ritmo de cambio de las familias cambian las condiciones y en una familia por decir un ejemplo, estaba compuesta por padres e hijos, donde la madre se ocupaba de menesteres propios del hogar, actualmente esta misma madre debe trabajar para suplir sus necesidades, y si la madre tiene un hijo menor de 12 años, le resultaría muy difícil cuidarlo mientras trabaja; ya no podrá ocuparse del hogar, allí aparece la empresa de suministro de empleados domésticos y niñeras para hacerle más fácil la vida a las personas bogotanas, con un excelente servicio a precio cómodo.

Ahora bien, el empleado que desee trabajar en la empresa tendrá por supuesto sus contrataciones laborales como está legalmente dispuesta, pero a la vez la empresa hará un proceso de selección muy riguroso cuidando de su razón social.

1 SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN Y FUNDACIÓN SOCIAL COLOMBIANA CEDAVI Documento Final De Resultados De La Consultoría (2014) “Realizar actividades de caracterización de familias y de aseguramiento de fuentes de información a través de una plataforma tecnológica para el Observatorio de Familias de Bogotá” Karina Ballen (Coordinador Equipo Ejecutor)

La Ley 1788, que comenzó a regir desde el 7 de julio de 2016, que garantiza y regula el pago de la prima de servicios a los trabajadores del servicio doméstico, y a toda persona natural que presta sus servicios a los hogares en tareas como aseo, cocina, lavado, planchado, jardinería, conductor de familia y trabajadores de fincas, en este sentido, se les complica la situación a las personas o familias que contraten este servicio por cuenta propia, pues tendrán que asumir estos gastos adicionales y realizar los trámites de pago, la ley cobija, también, a los trabajadores que lo hacen por día u horas.

Por todo lo expuesto, la ciudad de Bogotá se hace un mercado interesante en cuanto, que se pueden plantear soluciones a todas las problemáticas y así permitan el desarrollo de la empresa y satisfacción de los habitantes de la ciudad.

Según la dirección de estratificación de la Secretaría Distrital de Planeación, encargada de la actualización de estratificación urbana en la ciudad de Bogotá, para el año 2013, los hogares pertenecientes a los estratos 4, y 6 corresponden al 25,6% de la población total y con potencial de crecimiento en los últimos 2 años. Es decir que más de la cuarta parte de la ciudad representa nuestra población objetivo, lo que convierte al negocio más atractivo para el crecimiento empresarial actual y a futuro.

METODOLOGÍA:

Fuentes primarias:

1. Observación: experiencias propias con el servicio de empleadas para el aseo y niñeras, así como las experiencias de familiares con este tipo de servicios.
2. Entrevista: personas que han prestado sus servicios cuidando niños o aseando hogares y con usuarios potenciales para conocer información importante acerca del negocio.
3. Sondeo: clientes potenciales de la empresa, reconocer las personas interesadas en los servicios de la empresa, así como las expectativas acerca de los mismos.
4. Revisión documental sobre empresas de Nannies y servicios domésticos a nivel nacional e internacional para conocer el estado del negocio en el mundo.

Fuentes secundarias:

5. Bases de datos: información de empresas (para descartar el uso de la misma razón social en otra empresa previamente constituida y para indagar por la existencia de otras empresas con actividad igual o similar.
6. Textos: legislación en materia de creación de empresas, prestación de servicios de este tipo y en vinculación de personal.
7. Revistas y prensa: noticias sobre inseguridad (énfasis en hurtos con participación de personas de confianza), condiciones laborales de las empleadas del servicio.

Personas que participan en el proyecto

Mónica Adriana Rodríguez Cajamarca, María Camila Kerguelen García y Giselle Andrea Quintero Suárez.

Implementación: una vez se confirme la viabilidad del proyecto, se iniciará la implementación con base en el esquema de organización administrativa

inicial (del cual haremos parte) y la vinculación de las personas requeridas para la prestación de los servicios.

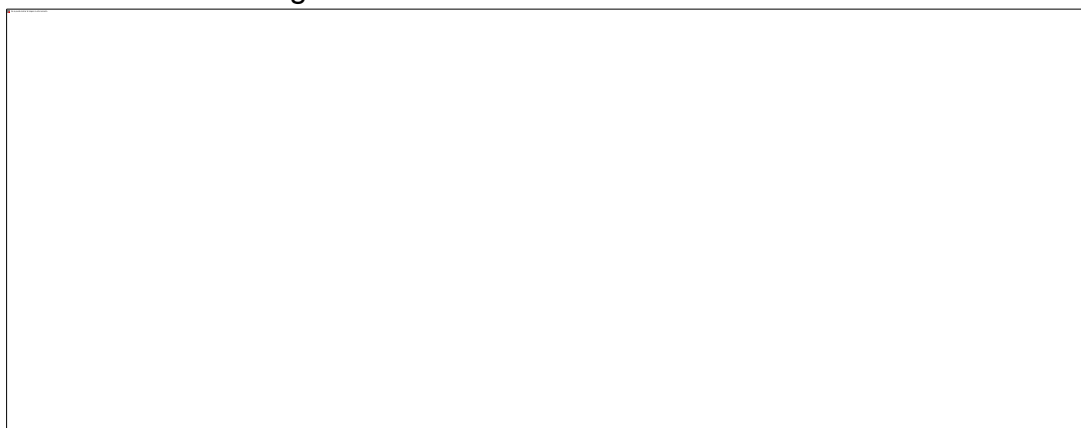
2. ESTUDIO DE MERCADO

2.1. Análisis del mercado

2.1.1 Análisis del sector y tendencias

El Producto Interno Bruto (PIB) de Colombia presentó una tendencia creciente entre los años 2010-2015

Imagen 1 Producto Interno Bruto 2010-2015



Fuente: Dane (2015).

Según los resultados dados por DANE², la economía colombiana para el tercer trimestre de 2015 tuvo un crecimiento de 3,2 %. En comparación con los años anteriores, lo que convierte a Colombia en un país con buenas condiciones para realizar negocios y empresas. Pero para el tercer trimestre 2016 Según el DANE en el Espectador³ (2016) la inflación ha tenido aumentos considerables, aumentando el costo de vida de los colombianos, afectando sectores económicos, teniendo incrementos importantes de precio para junio de 2016 en la categoría de vivienda, con 0,40%, y en diversión (3,17%). Con los incrementos la inflación total en Colombia en lo corrido de este año (2016) se sitúa en 5,10%.

²Comunicado de prensa DANE PIB 2015. Bogotá 12/2015.

³Noticia “Inflación de junio cerró en 0,48%, casi cinco veces más que lo registrado en 2015”
Publicada en el Espectador. Bogotá 06/2016

Así mismo, el sector servicios tiene hoy en día mayor auge en el país, en sus diferentes subsectores y ramas económicas, así que la creación de empresas destinadas a esto genera mayor competitividad en el mercado, el Portal de Inversión Colombia⁴ afirma que “Colombia representa una gran oportunidad para inversionistas del sector de servicios, pues cuenta con grandes ventajas competitivas.” Es decir que este sector cuenta con un enorme potencial de crecimiento, hasta el punto de convertirse en una de las mayores apuestas comerciales para el país, por lo que “actualmente se están llevando a cabo iniciativas para explorar nuevas oportunidades y mercados, mejorando las políticas del sector y ampliando la oferta”.

De acuerdo con Procolombia, el país, es el primero de la región con la mejor mano de obra calificada en América Latina y más del 30% del PIB nacional proviene de actividades de servicios.

En el sector terciario, se encuentra, entre las ramas o sectores de actividad económica la correspondiente a “Servicios a los hogares y servicio doméstico” en donde se incluyen las compañías dedicadas al suministro de personal para el servicio doméstico (entiéndase por ello: Amas de llaves, niñeras, servicio de aseo, choferes, jardineros, etc.).

En lo que respecta a la rama económica de “Servicios a los hogares y servicio doméstico” La nota de información de la OIT⁵ presenta una base de datos muy completa sobre estos trabajadores a nivel mundial, lo que permite tener una cobertura suficiente para producir estimaciones mínimas confiables, a nivel mundial y regional.

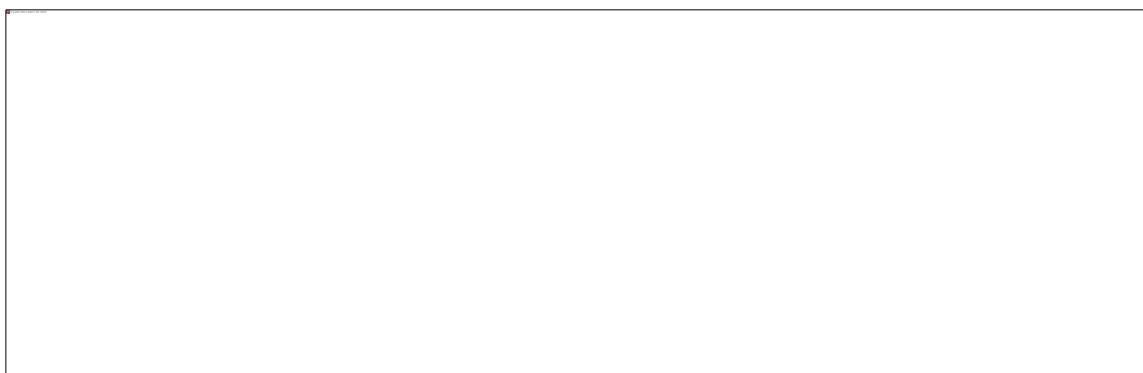
En total, la OIT incluyó los datos de 117 países y territorios en las estimaciones mundiales y regionales (ver Cuadro). A pesar de que estos 117 países representan sólo dos tercios de todos los países del universo de la muestra, ellos

⁴Procolombia: Portal oficial de inversión de Colombia.

⁵OIT. Nota de información #4. Trabajadores domésticos: Estimaciones a nivel mundial y regional. 2010

representan 88,7 % del empleo total fuera de China. Para China, se utilizó una combinación de fuentes oficiales para generar una estimación tentativa.

Tabla 1 Cobertura de la base de datos estadísticos de la OIT sobre trabajadores domésticos



(Fuente: OIT libreta. Nota de información #4. (2010))

En la gráfica, la cobertura de países se refiere al número de países para los cuales se encontraron datos como porcentaje de todos los países de la región, y cobertura de empleo se refiere al número total de personas empleadas en países con datos disponibles como porcentaje de todas las personas ocupadas en la región para el año 2010.

Si se hiciera una distribución general América Latina y el Caribe se obtiene el 37% de trabajadores domésticos, es decir que para el 2010 era la segunda región con más empleados del servicio doméstico, por debajo de China con un 41% aproximadamente, por lo que sigue siendo un mercado competitivo desde esta área, pues los resultados destacan la contribución económica realizada por los trabajadores domésticos.

Las empresas de servicios domésticos en países como E.E.U.U, Canadá, Inglaterra, España tienen mucho auge, puesto que es una práctica o profesión legalmente constituida y dichas empresas se encargan de la contratación laboral bajo estrictas normas para garantizar seguridad y confianza tanto al usuario como al empleado. En E.E.U.U. se encuentran muchas agencias de niñeras, las trabajadoras de estas vigilan a los niños en ambientes residenciales y los cuidan mientras los padres están en el trabajo u ocupados con otras actividades, algunas viven en la casa, otras trabajan tiempo completo o medio tiempo, durante el día o la noche. Algunas de sus responsabilidades pueden incluir llevar a los niños a la escuela, pasarlos a buscar, prepararles la comida, jugar con ellos y ayudarlos con la tarea.

Nanny Institute es un portal en internet con una base de datos muy completa, que contiene un registro nacional de las agencias de niñeras de E.E.U.U, incluye todas las agencias locales, grandes y pequeñas, así como niñeras independientes. Este portal es de gran ayuda para la empresa que pretendemos crear, ya que nos facilita información exacta sobre las empresas que nos interesan, siendo una guía para el proceso de creación y soporte de nuestro plan de negocios, obteniendo de él metodologías de trabajo, formas de contratación y en general cómo es la prestación del servicio de las diferentes empresas que se dedican a este negocio, además de ello, tiene un espacio dedicado para los comentarios, recomendaciones, quejas de los clientes de las diferentes empresas, lo que nos acerca a conocer las preferencias de los usuarios de dichas agencias.

A nivel nacional, el mercado es competitivo, varias empresas funcionan para brindar empleados para el servicio doméstico, pero a pesar de que en Colombia el hacer servicios domésticos es práctica común en todos los estratos socioeconómicos y culturales, la práctica no está regulada y garantizada en su totalidad, si bien es cierto el Ministerio de Trabajo ha hecho muchos esfuerzos para la regulación de esta, aún se ve de manera informal en donde el empleado no tiene garantías y el empleador o quien paga por ello tampoco, por ello en los últimos años se han creado varias compañías para tal fin, empresas donde el usuario y el empleado tenga plena confianza y seguridad, es decir que hoy por hoy este mercado es más llamativo y competitivo en el país, lo que lo vuelve ideal para nuevas ideas de negocios.

El Ministerio del Trabajo en su misión de estimular el empleo formal, digno, productivo y de calidad, que proteja los derechos de los trabajadores, al tiempo que garantice el suministro de talento humano capacitado para atender las necesidades de competitividad y productividad de las empresas de hoy, crea La guía laboral del servicio doméstico, donde se explica el tratamiento adecuado para

estos trabajadores, lo que se traduce en una guía para nuestra empresa para evitar errores. La cartilla tiene varios ejes, como trabajo digno y de calidad para todos los trabajadores domésticos, en la que exponen las normas bajo las que deben trabajar los empleados de este tipo de servicios para mejorar su calidad de vida, desde el aspecto laboral y económico; protección social obligatoria, que se refiere a las obligaciones laborales que tiene el empleador para con su empleado; y que se hagan puentes para el encuentro de empresas y trabajadores, aspecto importante para nuestra empresa, pues está pretende ser el puente entre el usuario y los trabajadores.

2.1.2. ANÁLISIS DE LA DEMANDA

Se realiza bajo una metodología de investigación, pues se pretende observar las problemáticas de los clientes potenciales, así como el método o forma de solucionar su problema y así poder realizar estrategias que favorezcan la creación de la empresa y a los futuros clientes.

Tabla 2 Metodología cuantitativa y cualitativa

METODOLOGÍA	HERRAMIENTA	PROPÓSITO
Cualitativa	Sesión de Grupo	Analizar los gustos, preferencias e ideas de mejora sobre la percepción de los servicios por parte del cliente y el empleado, así como sugerencia sobre el tema.
Cuantitativa	Encuesta Entrevista	Conocer aspectos de frecuencia, lugar y nivel de aceptación, capacidad de pagos de los servicios por parte del cliente

Fuente: Elaboración propia

La metodología cualitativa: Sirvió para realizar una sesión en grupo con los usuarios potenciales, para lograrlo primero se realizó una convocatoria, en la que se convocó a personas que tuviesen las características propias del perfil del futuro cliente:

Habitantes de la ciudad de Bogotá, pertenecientes a las localidades de Usaquén, Chapinero y Suba, y se tomaron las Unidades de Planeamiento Zonal (UPZ), Santa Bárbara, Chicó Lago, Niza y La Alhambra de los estratos 4,5 y 6, se hizo aleatoriamente para obtener información exacta y verdadera.

Fue necesaria la participación de 150 personas, divididas en 10 grupos de 15 sujetos con las características de los clientes potenciales, fueron sometidos a la sesión en la cual la moderadora indicaba aspectos relevantes sobre el servicio doméstico (limpieza del hogar y niñeras), las mejoras que se pueden hacer sobre las dificultades que se tienen en este tipo de servicios y las impresiones que demuestran este tipo de empresas.

Los participantes manifestaron algunos aspectos importantes de sus propias experiencias con este servicio, como lo son:

Problemáticas con este servicio:

1. Incumplimiento de horarios y términos de contratación.
2. Desconfianza en el servicio por experiencias con robos en los sitios de residencia.
3. Dificultad para conseguir por primera vez empleada doméstica en Bogotá.
4. Permisos e incapacidades muy seguidas.
5. Trámites engorrosos sobre la contratación: salud, pensión, etc., que a la larga es muy costoso.
6. Falta de profesionalismo demostrado, la mala limpieza del hogar y maltrato a los niños
7. Falta de métodos para trabajar con los niños
8. Dificultad para conseguir el servicio por horas.

Modelo de servicio ideal según los clientes

1. Presentación de un servicio de aseo doméstico con el respaldo de una empresa legalmente constituida que brinde mayor confianza que un servicio informal.
2. No hacer trámites de contratación.

3. Poder contar con un personal capacitado para realizar las labores del hogar para no tener tiempos improductivos y realizar la menor cantidad de visitas al hogar.
4. Capacitación para las trabajadoras domésticas (niñeras y encargadas de la limpieza) para que las actividades que realicen sean de excelente calidad y muy buenos resultados.
5. Facilidad de acceso a un servicio temporal, sin tener dificultades de contratación.

Metodología cuantitativa

DISEÑO DE LA ENCUESTA

La encuesta se diseñó buscando obtener información detallada sobre la utilización de servicios de limpieza y cuidado de niños, además de los presupuestos destinados por los hogares en estos servicios, con el fin de estimar el precio de los servicios ofrecidos por la empresa. Se realizaron dos pruebas piloto con dos instrumentos, donde el primer instrumento constaba de 15 preguntas, que al momento del análisis de la prueba resultaron poco prácticas. Luego se ajustó el instrumento aplicándolo nuevamente en este caso con 10 preguntas, pero se decidió quitar tres preguntas del instrumento y el instrumento final se ajustó con siete preguntas y fue el que se aplicó a la población objetivo.

En el diseño del plan muestra se tuvo como unidad de muestreo los hogares, donde la población objetivo consta de 75.015 hogares que pertenecen a los estratos 4, 5 y 6. El tipo de muestreo utilizado es muestreo estratificado, donde en cada estrato se aplicó muestreo aleatorio simple (M.A.S).

SEGMENTACIÓN DEL MERCADO

Se tomaron los registros de los hogares, los cuales serán los posibles compradores de los servicios y al final terminarán pagando por estos.

Tabla 3 Segmentación del mercado

LOCALIDAD	UPZ	TOTAL HOGARES
USAQUEN	SANTA BARBARA	21.076
CHAPINERO	CHICO LAGO	13.204

LOCALIDAD	UPZ	TOTAL HOGARES
SUBA	NIZA	23.429
SUBA	LA ALHAMBRA	17.306
TOTAL		75.015

Fuente: DANE

De acuerdo a la tabla anterior en el presente análisis se tendrán en cuenta las localidades de Usaquén, Chapinero y Suba, y se tomaron las Unidades de Planeamiento Zonal (UPZ), Santa Bárbara, Chicó Lago, Niza y La Alhambra ya que presentan la mayor concentración con hogares de estrato 4, 5 y 6.

Mercado Potencial:

Hogares de la ciudad de Bogotá D.C., ubicados en los estratos 4, 5 y 6. Que son en total 380.358 hogares.

Tabla 4 Mercado Real

Segmentación Geográfica	SANTA BÁRBARA, CHICO LAGO, NIZA, LA ALHAMBRA
Segmentación Demográfica	HOGARES
Segmentación Socioeconómica	Estrato 4,5 y 6

Fuente: Elaboración propia

Hogares de las localidades de Usaquén, Chapinero y Suba, ubicados en la UPZ Santa Bárbara, Chicó Lago, Niza y La Alhambra, pertenecientes a los estratos socioeconómicos 4, 5 y 6, que son en total 75.015 hogares según el último censo Dane.

Mercado Meta:

La empresa se traza como objetivo alcanzar una participación del 20% del mercado en los próximos cinco años, atendiendo en promedio 600 hogares mensuales.

TAMAÑO DE MUESTRA

Teniendo en cuenta los datos de las dos pruebas pilotos, tenemos que para calcular el tamaño de muestra en cada estrato, lo haremos utilizando la asignación proporcional al tamaño del estrato, además como lo que se van a calcular son proporciones se tendrá en cuenta la siguiente fórmula, para poblaciones finitas:



Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño total de la población

Z = Confianza de la muestra (Número de desviaciones estándar)

p y q = probabilidades de éxito y falla respectivamente.

e = Error muestral.

Se trabajará con una confianza de la muestra del 95% y un error de la muestra del 5%. Los porcentajes de acierto y error son del 50% y 50% respectivamente. El tamaño total de la población es de 75.015 hogares. Donde al aplicar la fórmula tenemos que el tamaño total de muestra es de 264 hogares.

Tabla 5 Número de encuestas a aplicar

LOCALIDAD	UPZ	TOTAL HOGARES	ASIGNACIÓN (%)	TAMAÑO POR ESTRATO
USAQUEN	SANTA BARBARA	21.076	28%	74
CHAPINERO	CHICO LAGO	13.204	18%	46
SUBA	NIZA	23.429	31%	82
SUBA	LA ALHAMBRA	17.306	23%	61
TOTAL	75.015	100%	264	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla anterior se tiene el número de encuesta que hay que aplicar en cada una de las UPZ, donde se va a realizar el estudio.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Completada la fase del muestreo y realizadas las 264 encuestas en los hogares, estas se realizaron en las casas, por lo que se tuvo que hacer visitas, se tuvo en cuenta a la hora de aplicar el instrumento que quien lo respondiera fuera el encargado del hogar. A continuación, presentamos los siguientes resultados:

1. Para la distribución de la edad del jefe del hogar tenemos:

Gráfica 1 Distribución de la edad

Fuente:

Elaboración propia

De acuerdo a los resultados obtenidos, un 20,1% de los responsables del hogar se ubica entre los 25 y 30 años, un 19,3% se ubica entre 31 y 35 años, un 20,8 se ubica entre 36 y 40 años, un 21,2% se ubica entre 41 y 45 años y un 18,6% se ubica entre 46 y 50 años. El intervalo de edad encontrado de 25 a 50 años, ubica a los responsables del hogar en población económicamente activa, esta es una ventaja en lo proyectado en la empresa.

2. Distribución de las ocupaciones:

Gráfica 2 Distribución de las ocupaciones

Fuente:

Elaboración propia

En el gráfico anterior observamos la distribución de las ocupaciones de los responsables del hogar y tenemos que la mayor participación la tienen los médicos y los ingenieros, esta es una oportunidad, debido a que los médicos por su forma de trabajo que tienen que realizar turnos nocturnos, se ven obligados a contratar personal para el cuidado de los niños.

3. Distribución de tiempo que lleva trabajando:

Gráfica 3 Tiempo que lleva trabajando

Fuente:

Elaboración propia

En el gráfico anterior se observa la distribución del tiempo que lleva trabajando el responsable del hogar y tenemos que el 31,8% tiene entre uno y cuatro años laborando, el 29,5% tiene entre 5 a 10 años laborando y el 38,6% tiene de 10 a 15 años o más trabajando.

4. Ítem1 ¿Contrata o ha contratado servicios de limpieza y niñeras para su hogar?

El 67% de los encuestados respondió que sí ha utilizado el servicio y el 33% dijo que no lo ha hecho, Esta es una participación importante y nos muestra que hay un mercado en el cual se puede competir.

5. Ítem2 ¿El servicio de limpieza y/o niñeras lo ha dejado?

Gráfica 4 Ítem2: Grado de satisfacción

Fuente. Elaboración propia

Observando el gráfico anterior tenemos que los responsables del hogar se inclinaron más por los niveles poco satisfechos e insatisfechos, que juntos representan el 52,2% de la población encuestada, este es un aspecto a tener en cuenta ya que la calidad de la prestación del servicio debe ser óptima o la estabilidad del negocio se vería amenazada. Lo anterior se cruza con la metodología cualitativa, en donde ya se había resaltado este punto de poca satisfacción y confianza hacia este tipo de servicios, por a falta de compromiso, tareas incompletas o mal realizada, poco uso de metodologías con los niños y hasta casos de maltrato a estos.

6. Ítem3 ¿Cada cuánto contrata servicios de limpieza o niñeras en su hogar?

Gráfica 5 Ítem 3: Frecuencia de contratación de servicio

Fuente.

Elaboración propia

En el gráfico anterior observamos que hay un 33% que nunca contrata servicios de limpieza o niñeras, pero esta es la misma porción de la población que en el Item1 contestó negativamente, esto indica que es un segmento del mercado a conquistar. Para las otras opciones tenemos un comportamiento homogéneo que oscila entre el 12,5% para dos días a la semana y el 14,4% para tres días a la semana, las demás opciones tienen un 13,3%.

7. Item4 ¿Cuál es el presupuesto mensual para pagar los servicios de limpieza o niñeras para su hogar?

Gráfica 6 Item4: presupuesto mensual para pagar por los servicios

Fuente.

Elaboración propia

De acuerdo a la información obtenida se puede observar en el gráfico que el 33% de los responsables del hogar, disponen de menos de \$50.000 para contratar servicios de limpieza o niñeras, pero esta porción de la población es la misma que no ha contratado estos servicios. Además, tenemos la mayoría de los responsables del hogar se ubican en presupuestos entre \$150.000 y \$450.000 con una participación del 34,1%, aunque con un 15,9% se ubican los que disponen de más de \$450.000, que no es despreciable, en algunos casos podían estar pagando hasta un millón , en caso de que fuese interna, lo que nos hace ver la oportunidad para darle solución a este problema, ya que la empresa pretende hacerle la vida más fácil al usuario desde la prestación de un servicio más económico, y solo cuando lo necesite.

8. Item5 ¿Cómo conoció a su empleada o niñera?

Gráfica 7 Ítem5: Canales de acceso al servicio

Fuente. Elaboración propia

Con esta pregunta se buscaba conocer las principales fuentes de información que tiene la población objetivo para contratar los servicios de empleada o niñera, se encontró que la principal fuente son los amigos con 21,6%, seguida por internet con 17,4% y en el tercer lugar los clasificados con 16,7%. De la anterior información se infiere que buscan con los amigos porque estos le generan confianza. También se debe destacar que las agencias tienen una participación de 15,9%, lo que indica que en la población objetivo hay cierta predisposición a utilizar este tipo de servicios.

9. Item6 ¿Si le proponen un servicio en el cual envían la empleada doméstica o la niñera idónea con los implementos que necesite, a un costo adicional, pero con el respaldo de una empresa especializada? ¿Le interesaría?

En el caso de la Propuesta de servicio observamos que la proporción de la población objetivo que aceptaría el tipo de servicio que se está ofreciendo es del 84,8%, esto nos indica que el si es contundente y además tenemos que una proporción de la población que antes manifestaba que no ha contratado el servicio se mostró interesada. En el ítem1 el porcentaje era del 67% y ahora es del 84,8%, presentándose un aumento de 21,8%, lo que indica que con una buena campaña publicitaria y mostrando casos de éxito se puede tener una buena penetración en el mercado.

10. Item7 responde no a la pregunta anterior, responda sus motivos

Gráfica 9 Ítem 7: Motivo de la no aceptación de la propuesta

Fuente. Elaboración propia

Para este ítem solo 40 responsables de hogar contestaron de forma negativa, de los cuales, el 28% no considera necesario el servicio, el 23% manifiesta no sentirse seguro con la intermediación, mientras que con 18% cada una

manifiestan desconfiar de otras empleadas y no puede decidir sobre este aspecto y con 15% no desea tener sobrecostos.

11. Para profundizar en algunos aspectos observaremos cuál es el comportamiento de la población objetivo cuando se cruzan ciertas variables

Tabla 6 Comportamiento laboral de la población objetivo y cruce de variables

TRABAJO		ITEM4					Total
		Menos de \$50.000	Entre \$50.000 y \$150.000	Entre \$150.000 y 300.000	Entre \$300.000 y \$450.000	Más de \$450.000	
INGENIEROS	Recuento	16	7	7	13	5	48
	% del total	6,1%	2,7%	2,7%	4,9%	1,9%	18,2%
MEDICOS	Recuento	21	4	13	8	10	56
	% del total	8,0%	1,5%	4,9%	3,0%	3,8%	21,2%
PERIODISTAS	Recuento	11	6	5	12	10	44
	% del total	4,2%	2,3%	1,9%	4,5%	3,8%	16,7%
ADMINISTRADORES	Recuento	7	8	5	7	4	31
	% del total	2,7%	3,0%	1,9%	2,7%	1,5%	11,7%
DOCENTES	Recuento	15	11	7	4	5	42
	% del total	5,7%	4,2%	2,7%	1,5%	1,9%	15,9%
COMERCIANTES	Recuento	18	8	6	3	8	43
	% del total	6,8%	3,0%	2,3%	1,1%	3,0%	16,3%
TOTAL	Recuento	88	44	43	47	42	264
	% del total	33,3%	16,7%	16,3%	17,8%	15,9%	100,0%

Fuente. Elaboración propia

Tenemos que según la ocupación los que estarían más dispuestos a pagar por los servicios prestados serían los periodistas, ingenieros y médicos; aunque con los médicos se tiene una situación especial porque también tienen una participación representativa en los que pagarían menos de \$50.000, que son los mismos que no

han contratado estos servicios nunca, debido a que por sus trabajos no tiene familia conformada con hijos, así que la necesidad de un empleada no es muy fuerte, allí la empresa tendría una oportunidad muy buena, ya que se les ofrece un servicio por horas, para que se les realice el aseo en sus casas días a la semana. En cambio periodistas e ingenieros en su mayoría tienen hijos y también trabajan en horario de oficina, por lo que necesitan sí o sí empleadas que les ayuden tanto con las tareas domésticas como también a los niños y como el tiempo no les rinde, la empresa sería una gran solución.

Tabla 7 Cruce de variables

			ITEM6		Total
			SI	NO	
ITEM1	SI	Recuento	176	0	176
		% del total	66,7%	0,0%	66,7%
	NO	Recuento	48	40	88
		% del total	18,2%	15,2%	33,3%
Total		Recuento	224	40	264
		% del total	84,8%	15,2%	100,0%

Fuente. Elaboración propia

Al cruzar el Item1 con el Item6 tenemos que las personas que manifestaron haber contratado el servicio de limpieza o niñera, se mantienen con la respuesta afirmativa a pesar de haber un costo adicional, también tenemos 48 personas responsables del hogar manifestaron que si les ofrecen un servicio garantizándole calidad, a pesar del costo adicional dijeron que lo tomaban, lo que indica que si se logra satisfacer las expectativas de los clientes, se tendrían tendencias a aumentar el tamaño del mercado.

2.1.3 Análisis de la competencia

Empleo informal

Se identifica el empleo informal como principal competencia ya que, el servicio de empleadas domésticas ha estado dominado por la informalidad en cuanto a su forma de contratación y vinculación laboral. Las empleadas domésticas generalmente son contratadas por términos no definidos y se realizan pactos

verbales. No se suelen tener en cuenta prestaciones sociales ni pagos parafiscales, así como el reconocimiento de los tiempos de vacaciones y permisos laborales, a pesar de que la ley colombiana lo ampara. En todos los estratos socioeconómicos se da esta práctica, “vecinos cuidan a los niños”, “la señora recomendada por alguien hace el aseo”. Dicha práctica se lleva a cabo para ahorrar costos y no comprometerse, lo que además de ser una práctica ilegal, tiene fuertes problemas en cuanto a la contratación y al respaldo y seguridad para quienes la usan.

Por ello en **Cleaning and Nannies Days** al prestar un servicio de suministro de empleados calificados e idóneos para tal fin, acaba de cierta forma dicha práctica, ya que tiene en cuenta las necesidades de los empleados como la de los usuarios, en la que ambas partes se vean beneficiadas, es decir, que, si una persona necesita una empleada solo un domingo para planchar la ropa, nuestra empresa se lo suministra, sin que ni la empleada ni el cliente se preocupen por estos asuntos de contratación. Y si los padres de un niño tienen un compromiso por la noche y no saben con quién dejar a su hijo, la empresa también les soluciona, ofreciendo una empleada adecuada para el cuidado del niño.

Ahora bien, la empresa busca ajustarse con los precios del mercado y que sea beneficioso para los futuros clientes. En Colombia por ley, a los empleados de servicio doméstico se les debe de pagar un salario mínimo vigente, más subsidio de transporte, en caso de que la empleada sea interna, también por ley está estipulado que se le pagará la mitad de un salario, ya que la otra mitad se ocupa en los gastos de comida, dormida y servicios que ella consuma en la casa. En empresas dedicadas al suministro de personal los costos por horas varían en los precios por hora, por servicio o por días, con un aproximado generalizado de 55 a 60 mil pesos el día. En las prácticas informales, las personas que van esporádicamente se les paga un día de salario de 30 a 40 mil pesos. Nuestra empresa estará estableciendo un precio entre los 50 y 60 mil pesos, cobrando por servicios prestados.

Empresas de Servicios Domésticos

En la ciudad de Bogotá donde funcionará la empresa inicialmente, ya existen varias empresas dedicadas al suministro de personal doméstico, estas ofrecen sus servicios a través de páginas web, lo que nos permite hacer una comparación de precios según servicios ofrecidos para obtener información precisa de la competencia y del mercado en general, y así crear estrategias que hagan de nuestra empresa una compañía competitiva. A continuación, alguna de ellas:

Presedo S.A.S: Empresa especializada en la prestación del servicio a nivel nacional de suministro de insumos químicos, aseo y mensajería” así como la dotación y capacitación del personal doméstico. Con un precio por día de \$63.800 Su sede principal está ubicada en Bogotá Cra. 75# 25F-30.

Galatea: Entidad encargada de seleccionar y suministrar a clientes personal competente, confiable (estudio de seguridad), para los cargos de servicio doméstico, aseadoras residenciales, amas de llaves, niñeras, cuidado tercera edad, conductores de familia, conserjes, jardineros y mayordomos de finca. Además de seleccionar el personal, se les brinda a los clientes toda la asesoría legal para la parte de contratación. Su precio por día está en los \$64.000. Ubicados en Bogotá en Calle 81 No. 102-75.

Domésticas de Colombia: ofrece a los clientes personales para el servicio doméstico para desempeñar las tareas de su casa y el cuidado los niños. Con más de 20 años de experiencia en selección de personal para el servicio doméstico en el país. Se encarga de los trámites de contratación de los empleados. Ubicados en Bogotá en la Calle 39 # 15-23, con un costo de 65.000 el día.

Hogaru: Ofrece el servicio de empleadas domésticas por días, estas cuentan con parafiscales, seguridad y prestaciones sociales. Con un costo de \$ 64.900 el día, pago en línea, por reservas.

Nanitas y Domésticas: suministra empleadas domésticas, ya sean niñera o enfermera, por días, horas, interna, por turnos o por la modalidad que el cliente prefiera. Realizan un proceso de selección riguroso a fin de elegir empleadas idóneas en Bogotá. Ubicados en Calle 106 # 54-73, oficina 401. Su precio alcanza los 66.500 el día y varía según el servicio ofrecido.

Servicio Doméstico Campesino: es una agencia de suministro de personal doméstico con 30 años de experiencia en el sector. Con un precio de 64.500 el día de servicio.

Suministran empleadas internas y externas con excelentes referencias y con experiencia en labores domésticas. Ubicados en la Calle 1C # 26-36 P-1 Bogotá, D.C.

Zolvers: Empresa con presencia en diferentes países como Argentina, México, Chile y Colombia. Profesionales en las tareas de Limpieza y Mantenimiento para el Hogar y Oficina (plomero, electricista, jardinero, cerrajero, etc.), por horas, días, servicio de mantenimiento del hogar, Reservas en línea, con personas capacitadas para las actividades del hogar.

2.1.4 ANÁLISIS DE LAS 5 FUERZAS DE PORTER

Amenaza Nuevos Competidores:

Hoy en día encontramos empresas que son fuertes en el mercado, sin embargo, su enfoque está dirigido a empresas o a estratos 5 y 6 y demás. Por ello nuestra empresa después de analizar la demanda y los competidores, ha establecido un precio un poco menos costoso comparado con la competencia.

No hay barreras para los ingresos de nuevos competidores, el mercado es muy llamativo, lo que permite la creación de empresas de este tipo.

Se encuentran diversas empresas que dentro sus servicios, su enfoque está dirigido al lavado de fachadas, empresas, conjuntos residenciales y estratos altos entre otros, lo que indica que hay competencia con servicios más amplios.

Al consultar empresas que presten el servicio de aseo residencial, no son visibles a simple vista lo que se podría decir que la oferta es poca para la demanda que existe en este momento, sin embargo, es de apuntar que la creación de empresa en este sector o ingreso de competidores no tiene barreras, de allí que nuestra compañía tenga como uno de los principales objetivos, convertirse en empresa líder y competitiva frente a las otras.

Amenaza de productos sustitutos:

La mayor amenaza a la que nos enfrentamos es la de la contratación directa y la informal, es decir que los usuarios no necesitarían de nuestros servicios, por ello nuestra empresa pretende evitarles a los clientes estos procesos que le pueden traer inconvenientes judiciales.

Por otro lado, tenemos a las amas de casa, que prefieren hacer ellas mismas sus oficios domésticos y cuidar los niños, ya sea porque no desean gastar dinero en ello o porque no tienen confianza en este tipo de servicios. Pero considerando la población objetivo, la mayoría de las encargadas del hogar son madres trabajadoras, con un sueldo de más de 2.000.000 de pesos, que se les dificulta realizar las actividades del hogar, volviéndose así en clientes potenciales por la variedad de servicios según las necesidades que ofrece la empresa.

Amenaza de creciente poder de negociación de los compradores.

Las personas que desean adquirir el servicio de limpieza del hogar o cuidado de niños siguen recurriendo a las personas naturales. Pero en los últimos años el

Ministerio del Trabajo ha realizado reformas de control para estas prácticas informales, es decir, que, actualmente el tener una empleada doméstica puede representar un problema si no se tiene el suficiente conocimiento de dichos controles y reformas, generando demandas por parte de los trabajadores. Lo que puede limitar los precios y beneficios potenciales que pueden ganarse. Ya que para los que necesitan una persona por horas y/ o días les será imposible obtener este tipo de servicios, así, la empresa ha de convertirse en la mejor opción para estos tipos de usuarios.

Con las nuevas reformas para la contratación de los empleados domésticos al cliente que use el servicio por días se le hará muy cómodo la existencia de una empresa que lo haga por él, ahorrándole costos, tiempo, demandas, tramites, etc.

Poder de negociación de los proveedores:

El poder negociador no está en el precio, debido a que el personal se contratará de forma indefinida, con las prestaciones de ley, lo que es favorable para el empleado. Resaltando que se tendrán empleados de planta, para reducir la rotación; Sin embargo, habrá trabajadores que soliciten un valor mayor al que se podría pagar, así que se negociará con ellos, además de que se les realizará capacitaciones para su crecimiento personal y laboral, ofreciéndoles bonos y aumentos según la calificación de los usuarios.

Las ventajas que tendría sería estabilidad laboral, un salario con prestaciones de ley. Aunque puede que a los trabajadores que tengamos se desvinculen con frecuencia, aludiendo mayor trabajo por la movilidad que exige el servicio, lo que genera otros costos en la nueva selección de personal, por ello se les ofrecerá capacitación laboral y personal y la posibilidad del aumento de su sueldo con bonificaciones.

Amenaza de nuevos competidores:

Implementar este servicio dentro del portafolio de servicios de las compañías.

2.1.5 DOFA

Tabla 8 Dofa de Cleaning and Nannies Days

<i>Cleaning and Nannies Days.</i>	DEBILIDADES	FORTALEZAS
	Es un modelo de negocio relativamente nuevo.	La empresa ofrece asesoría en la

Desconfianza con las empleadas de servicio.

Desconfianza para dejar a los niños con desconocidas.

adquisición de los servicios con el fin de brindar al cliente la posibilidad de ahorro de tiempo y dinero.

Se tiene control permanente sobre el personal que labora.

Estabilidad laboral para los trabajadores.

Utilización y suministro de Kit de aseo amigable con el medio ambiente

Capacitación para el empleado

Apoyo para quienes necesiten empleados por días u horas

OPORTUNIDADES

Mercados emergentes.

Uso del internet como estrategia de mercado

ESTRATEGIAS DO

Entender las necesidades de estos clientes potenciales con el fin de ofrecer servicios que les interesen.

Tener control de satisfacción para mejorar los servicios.

ESTRATEGIAS DO

Aumentar la participación de mercado del total de clientes interesados en servicios prestados por Cleaning and Nannies Days.

Utilizar el internet y redes sociales con el fin de dar a conocer los servicios,

	Creación de una página con excelente funcionalidad y diseño, con el fin de generar confianza en posibles clientes potenciales que navegan la red.	creando lazos de fortaleza en la red de apoyo, generando así confianza para los clientes
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS FA
Competencia	Mantener los clientes actuales con un excelente servicio, además capturar clientes nuevos.	Mantener el apoyo o asesoría brindada al cliente, acompañándolo en el servicio ofrecido.
	Ser la opción de facilidad y comodidad para los clientes	-Ofrecer productos alternativos como el kit de limpieza, sin duda alguna de alta calidad y a un costo menor.

Fuente: Elaboración propia

2.2 SELECCIÓN DEL SEGMENTO OBJETIVO:

Criterios: geográficos: localidades de Usaquén, Chapinero y Suba, las Unidades de Planeamiento Zonal (UPZ), Santa Bárbara, Chico Lago, Niza y La Alhambra

Demográficos: hogares de estrato 4, 5 y 6.

1. Tanto solteros como familias requieren el servicio de aseo y/o nana.
2. Las familias con hijos y poco tiempo, requieren con mayor necesidad este tipo de servicios
3. Teniendo en cuenta la población a la cual va dirigido nuestro servicio, se fijarán los servicios, los precios, la publicidad.

Nuestro objetivo es alcanzar en los cinco años, poder consolidarnos en las localidades dirigidas.

- Las personas a quienes van dirigidos nuestros servicios, son personas que en su día a día tienen el tiempo justo para compartir con su familia o por temas de trabajo sus horarios son un poco extensos o tienen actividades extras que no le permiten el tiempo para realizar los quehaceres de sus casas o cuentan con una persona que les ayude con el cuidado por horas para sus hijos y no desean contratar a un empleado permanente, ya sea por ahorrar costos o por desconfianza a los trabajadores y calidad del servicio. La empresa les ofrecerá garantía de calidad en el servicio.
- Los clientes a quienes queremos dirigirnos no son de capacidad de pago alta; sin embargo, no cuentan con un servicio al cual puedan acceder y sobre todo tener la tranquilidad de suplir una necesidad, sin tener preocupaciones legales de contratación y todos los aspectos legales que atañen a este tipo de servicios.

2.3. ESTRATEGIA DE MERCADO

2.3.1 PRODUCTO

Cleaning and Nannies Days ofrece dos tipos de servicios, cada uno con diferentes modalidades ajustables a las necesidades de los clientes.

Limpieza para tu hogar:

1. Prestación del servicio de aseo a hogares, con diferentes opciones y modalidades, de acuerdo a la necesidad de cada cliente.
2. Prestación de servicios de aseo doméstico y limpieza del hogar. Las personas encargadas de prestar este servicio se encontrarán con un proceso de selección adecuado que represente la confianza que se obtiene al tratar con empresas legalmente constituidas, personas altamente calificadas. Adicionalmente este servicio incluirá un kit de aseo amigable con el medio ambiente para el hogar el cual contiene los principales productos para realizar la labor doméstica. (Blanqueador, desinfectante de

pisos, lava loza, Guantes, Esponjillas, bolsas de basura, limpia vidrios, suavizante para ropa).

Tendremos diferentes opciones, tales como:

- * Opción 1: Limpieza de habitaciones, sala, comedor, corredores y cocina.
 - * Opción 2: Limpieza de habitaciones, sala, comedor, corredores y cocina + lavado y planchado de ropa.
 - * Opción 3: Limpieza de habitaciones, sala, comedor, corredores y cocina + lavado y planchado de ropa + preparación de alimentos.
- Suministro de productos de aseo, amigables con el medio ambiente, y acordes a las opciones ofrecidas.
- * Opción 1, 2 o 3 + Suministro de productos de aseo.

Cuidado de tus hijos

Cleaning and NanniesDays ofrece niñeras para el cuidado de sus hijos altamente calificadas para ello, certificada en estudios pedagógicos y cuidado a la primera infancia, con valores y competencias para que el cuidado de sus niños sea de calidad. Se resalta que las nannies no se encargarán de otros quehaceres fuera del cuidado de los niños (No harán limpieza al hogar, cocinar a los adultos, lavar a los mayores, etc.)

- Prestación de servicio de cuidado de niños menores de 12 años por horas o por días.

El servicio incluye:

1. Jugar con los niños
2. Alimentarlos
3. Tareas dirigidas
4. Acompañamiento al niño fuera de casa

El tiempo de servicios es temporal, ya que una niñera puede encargarse de un niño por horas, días, meses, etc. Así mismo, los servicios de las empleadas domésticas para la limpieza del hogar son temporales por horas, días o meses, según lo requiera el cliente.

Los clientes no tendrán preocupaciones del contrato de sus empleados, *Cleaning and Nannies Days* se encarga de ello.

Cleaning and Nannies Days brinda a sus clientes más que un servicio *tranquilidad y confianza* para ellos, su hogar y sus hijos. Además de garantizarles, la empresa le cambia al cliente la empleada en caso de que no esté satisfecho, al igual que les puede brindar el servicio con la empleada que ellos desean, en tal caso de que esté disponible, para este tipo de casos se tendrá la opción de reserva. Además, que la empresa más que un servicio, le vende al cliente seguridad, los empleados están preparados para su labor, las niñeras manejan diferentes metodologías para trabajar con los niños.

2.3.2 PRECIO

Para la fijación de precios de los productos servicio de aseo doméstico y niñeras se tuvieron en cuenta los datos obtenidos en el análisis de la competencia, se hace un comparativo de los precios. Los precios están calculados para que a los clientes les sea más económico contratar el servicio con *Cleaning and NanniesDays* y luego se fijan los que *Cleaning and Nannies Days* tendrá:

5. *La limpieza para el hogar* tendrá un precio promedio de 55.000 por servicio (Esto varía según las actividades de la empleada)
6. El kit de limpieza amigable con el medio ambiente se ubica con un valor de \$45.000 para duración de mes y medio, o según su uso.
7. *El cuidado de los niños a cargo de las Nannies* está estipulado entre \$60.000 por servicio. En la noche el servicio tiene un costo de 68.900

2.3.3 PLAZA

La empresa *Cleaning and Nannies Days* contará con su sitio físico ubicado en la localidad de Usaquén UPZ Santa Bárbara, además de ello se podrá establecer contacto virtual (Página web, redes sociales como Facebook e Instagram) pidiendo su servicio, lo cotizan y luego lo confirman, también tendremos servicio telefónico para contratar el servicio.

Imagen 1 Ubicación de Cleaning and Nannies Days



Fuente: Google Maps.

Cleaning and Nannies Days contará con una página web para que los posibles clientes estén enterados de nuevas promociones, servicios, y en general de todos los servicios que se ofrecen. Se tendrá de igual forma presencia en redes sociales para llegar con más facilidad a nuestros clientes.

2.3.4 PROMOCIÓN:

Las estrategias de promoción de *Cleaning and Nannies Days* tienen como objetivo realizar una correcta presentación y posición en el mercado, siendo así necesario un alto contenido de publicidad.

1. Promoción mediante allegados: Los conocidos que sepan de la existencia de la empresa se encargarán de hacer promoción a posibles clientes, para que se interesen en los servicios.
2. ¡Ven, Conócenos! ¡Nueva empresa de suministro de empleados para la limpieza del hogar y cuidado de niños: Esta estrategia se puede hacer en volantes que se repartirán en las diferentes localidades y se pondrá en los diferentes sitios de internet
3. Redes sociales (Facebook, twitter, Youtube, Instagram): Cuentas en las redes sociales a nombre de *Cleaning and Nannies Days* donde se dará a conocer todos los servicios ofrecidos, ubicación, promociones, etc.
4. Alianzas con cooperativas de empleados, que garanticen seguridad al cliente.

3. ANÁLISIS TÉCNICO

3.1 Tamaño del proyecto

La empresa *Cleaning and Nannies Days* tendrá una cantidad de servicios y empleados estimados, de acuerdo a la demanda hablada en el apartado anterior:

Mercado Potencial:

Hogares de la ciudad de Bogotá D.C., ubicados en los estratos 4, 5 y 6, que son en total 380.358 hogares.

Mercado Real:

Tabla 9 Mercado Real

Segmentación Geográfica	SANTA BARBARA, CHICO LAGO, NIZA, LA ALHAMBRA
Segmentación Demográfica	HOGARES
Segmentación Socioeconómica	Estrato 4,5 y 6

Fuente: Elaboración propia

Hogares de las localidades de Usaquén, Chapinero y Suba, ubicados en la UPZ Santa Bárbara, Chico Lago, Niza y La Alhambra, pertenecientes a los estratos socioeconómicos 4, 5 y 6, que son en total 75.015 hogares.

Mercado Meta:

La empresa se traza como objetivo alcanzar una participación del 20% del mercado en los próximos cinco años, atendiendo en promedio 600 hogares mensuales, lo que supone un mercado de \$ 71.264.250 mensualmente.

Servicio de niñeras

1.200 servicios anuales, con un promedio de 100 mensuales.

Con 10 empleados disponibles, 05 de base o fijos, el servicio se oferta entre estos y el que tenga mayor disponibilidad, facilidad de llegada al lugar se queda con el servicio, cada empleado tendrá derecho a 2 servicios diarios máximos, ofreciendo servicios diarios, mensuales y nocturnos. El servicio tendrá un precio promedio de \$60.000

Tabla 10 Tamaño en función de la capacidad de servicio de niñeras en 1 año

Capacidad diseñada	1.200 servicios anuales, 100 mensuales y 5 diarios	\$ 72, 000 Anuales.
Capacidad Instalada	1.150 servicios anuales, 96 mensuales y 3 diarios	\$ 69.000.000Anuales.

Fuente: Elaboración propia.

Servicio de aseo para el hogar.

4.320 servicios anuales, 360 mensuales y 12 diarios

Con 15 empleados disponibles, 06 de base o fijos, el servicio se oferta entre estos y el que tenga mayor disponibilidad, facilidad de llegada al lugar se queda con el servicio, cada empleado tendrá derecho a 2 servicios máximo diarios, ofreciendo servicios por días o mensuales. Con un promedio de \$50.000 por servicio.

Tabla 11 Tamaño en función de la capacidad de servicio de limpieza del hogar

Capacidad diseñada	4.320 servicios anuales, 360 mensuales y 12 diarios	\$ 237.600.000 Anual.
Capacidad Instalada	3.600 servicios anuales, 300 mensuales y 10 diarios	\$180.000.000 Anuales

Fuente: Elaboración propia

3.2 Localización del proyecto

La oficina física, si bien no es de vital importancia para la operación de la empresa, sí se requiere de un sitio de reuniones tanto para empleados, proveedores y clientes de la empresa. Se encontrará en un sitio estratégico para el mercado potencial.

Estará ubicada en Bogotá en la localidad Usaquén UPZ Santa Bárbara.

Imagen 2 Tamaño en función de la capacidad de servicio de limpieza del hogar



Fuente: Google Maps

Macro localización: Ciudad de Bogotá, ciudad estratégica para la creación de negocio de este tipo, ya que la mayoría de la población es trabajadora y el tiempo para realizar los quehaceres del hogar es poco, además que, por compromisos laborales, de distancia, etc., no es posible cuidar a los niños.

Microlocalización: Localidad de Usaquén UPZ Santa Bárbara, perteneciente a los estratos 4,5 y 6, es un lugar estratégico para la población objetivo, ya que queda cerca de todas y los clientes potenciales pueden acercarse con mucha más facilidad, hay rutas de transportes y acceso disponibles, todos los servicios públicos, vías, buena seguridad, casas y apartamentos amplios.

3.3 Ingeniería del Proyecto

Información del servicio: *Cleaning and Nannies Days* ofrecerá a sus clientes el servicio de limpieza para tu hogar y cuidado de los niños, con empleados

altamente capacitados, ya que son seleccionados rigurosamente⁶, bajo las garantías de ley, con sus prestaciones legales como lo dispone el Ministerio de Trabajo; a los empleados se les dará al opción de comprar pólizas y seguros.

En cuanto al manejo de empleadas contratadas y otras free lance el área de Recursos humanos, ya que la empresa considera su capital humano como el activo más valioso. En ese orden de ideas, la función de recursos humanos dentro de la empresa será la de estar enfocada en garantizar que la empresa cuente con el personal idóneo para realizar sus funciones, con las capacidades y conocimientos actualizados para aportar valor a la empresa, y además con la motivación adecuada para dar lo mejor de sí en aras de lograr los objetivos, fortaleciendo sus procesos constantemente y valorando sus oficios con bonificaciones, evitando así la rotación.

Limpieza para tu hogar

Prestación del servicio de aseo a hogares, con diferentes opciones, de acuerdo a la necesidad de cada cliente. Se incluye un kit de aseo doméstico que contiene los elementos necesarios para hacer aseo en tu hogar. Con un precio promedio de los \$45.000.

El cliente puede hacer reserva del servicio por internet en la página web, por teléfono o personalmente, así como pedir el servicio de manera inmediata. El servicio tiene como máximo 60 minutos para cumplirse, es decir que un empleado debe llegar en este tiempo, sino se le hace un descuento en el precio del servicio. El pago se hará en efectivo, o tarjeta, por adelantado.

Cuidado de tus hijos

Cleaning and Nannies Days ofrece niñeras para el cuidado de sus hijos altamente calificadas para ello, con valores y competencias para que el cuidado de sus niños sea de calidad.

- Prestación de servicio de cuidado de niños menores de 12 años por horas o por días. Con un precio promedio de los \$60.000, dicho servicio será durante todo el

⁶En el anexo se presenta la propuesta de reclutamiento, así como las pruebas que serán utilizadas

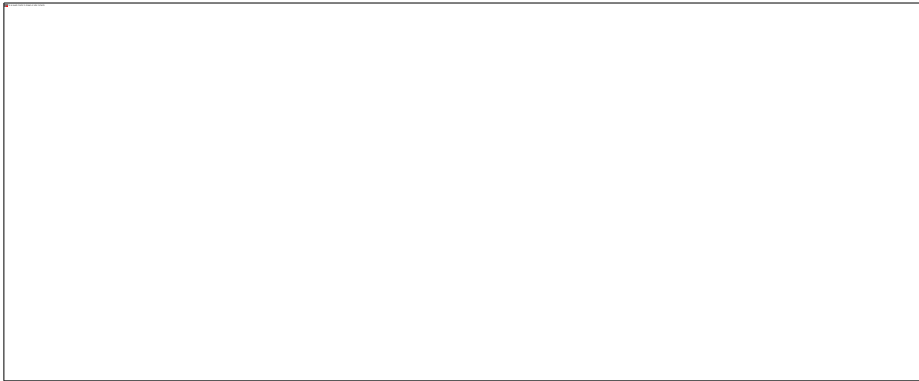
día, es decir que un trabajador hará servicio de noche, cuidando a un niño, pero la solicitud de dicho servicio será hasta las 9:00 p.m.

PROMESA DE SERVICIO

A continuación, la lista de promesas de servicio de la empresa, las cuales se encontrarán en las cartillas de promoción y en el portal web se encuentra en la página web para que pueda ser consultado por los clientes o interesados en el servicio

1. Suministrar el personal calificado para realizar las labores del hogar.
2. El Kit de aseo se adapta a las necesidades de tu hogar.
3. Seguimiento continuo al personal durante su servicio, vía teléfono o visita en sitio.
4. Si transcurridos 60 minutos y el personal no se presenta, obtendrá un 10% de descuento.

Imagen 3 Dirección estratégica de la empresa



Fuente. Elaboración propia

Herramientas e insumos

La empresa necesitará de ciertas herramientas y elementos generales para poder realizar sus operaciones y servicios correctamente.

Tabla 13 Herramientas e insumos

HERRAMIENTA	USO	VALOR
Computadores	Administración de página web, anuncios y comunicación con los clientes. Base de datos. Información general de la empresa	\$2.500.000
Celulares	Para realizar y recibir las llamadas de los clientes.	\$100.000 por mes
Oficina física	Realizar las entrevistas y pruebas de selección, así como reunión con clientes	\$1.300.000 por mes
Papelería	Información de los clientes, pruebas de selección, etc.	\$ 120.000 por mes
Impresora	Imprimir lo que se necesite como datos del cliente, del empleado, contratos, etc.	\$400.000
Publicidad	Promociones de la empresa, mantenimiento de la página web, etc.	\$450.000

Fuente. Elaboración propia

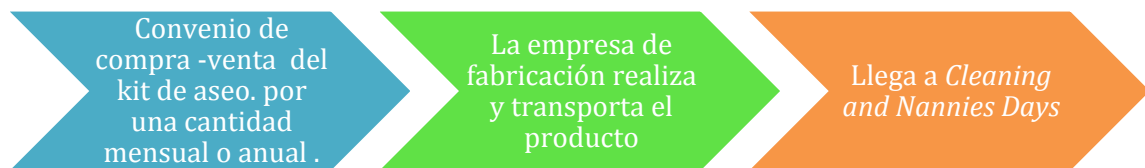
Proveedores:

Cleaning and Nannies Days tendrá proveedores de talento humano serán personas, bolsas de empleo o fundaciones que hagan llegar hojas de vida o personal recomendado, y la empresa se encargará de hacer los respectivos procesos de selección con el fin de dar un servicio de calidad garantizada.

Proveedores del kit de aseo.

Cleaning and Nannies Days hará convenio con una empresa de fabricación de productos de aseo amigables con el medio ambiente, esta se encargará de hacerlos con la etiqueta de *Cleaning and Nannies Days* y de llevarlos a la oficina.

Imagen 4 Proveedores de kit de aseo



Fuente: Elaboración propia

Diagrama de flujo de información empresa:

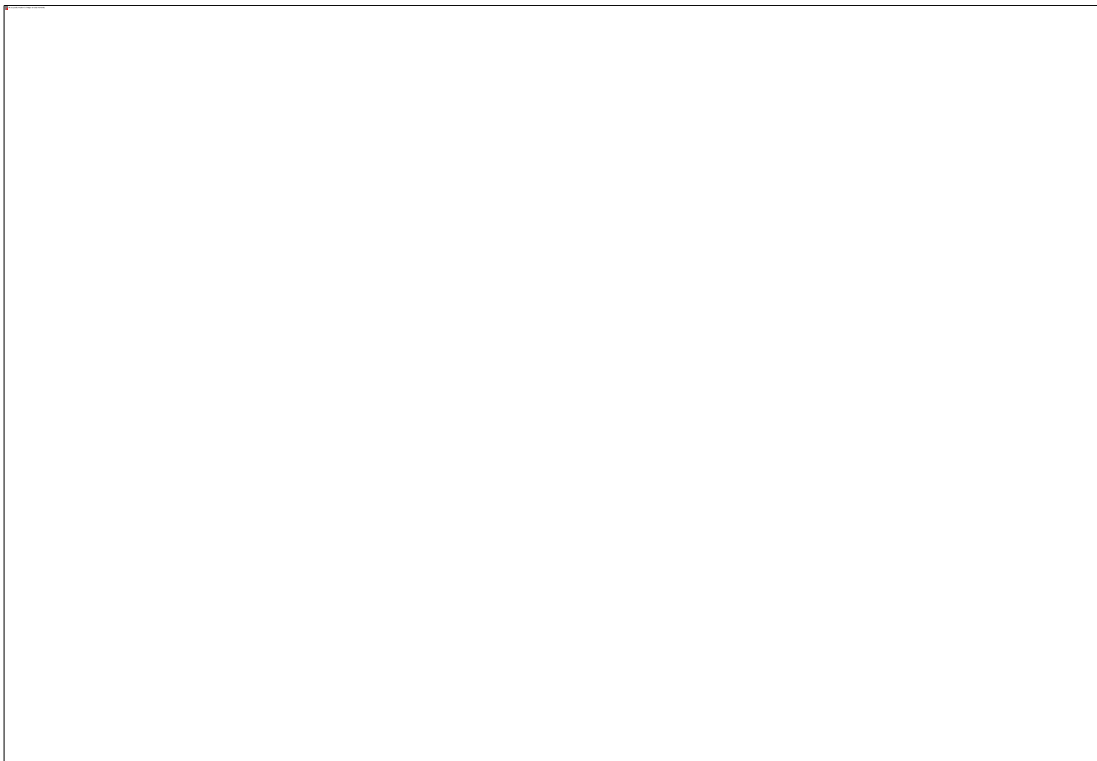
Proceso de suministro de empleados

El diagrama muestra el flujo de la información a través de los procesos internos para el suministro de los servicios de “Aseo a Tu Hogar” y Niñera para tus hijos”. Que funcionará como guía en el proceso de contratación y suministro de los empleados a los clientes, es un aplicativo que la empresa deberá seguir, para mayor control y seguridad tanto para empleados como para clientes.

Primero se hará la petición del servicio ya sea por internet, teléfono o personalmente, el cliente hace las especificaciones del servicio que requiere, el tiempo que durará, si adquiere o no el kit de aseo, en caso de que el cliente sea

nuevo se registran y verifican sus datos, si es antiguo se confirman. Se le hace la confirmación del servicio apenas se registre el pago y finalmente se cumple, durante y después del servicio se estarán haciendo llamadas tanto a clientes como al trabajador para el respectivo control y supervisión:

Imagen 5 Diagrama de flujo información



Fuente: Elaboración propia

4. LA ORGANIZACIÓN

1. Marco Estratégico

MISIÓN

En Cleaning and Nannies Days trabajamos para convertir las necesidades domésticas de nuestros clientes en soluciones prácticas e innovadora, brindando un servicio de excelente calidad, con los mejores empleados en pro del bienestar de su casa, hijos y economía.

VISIÓN

Cleaning and Nannies Days será para el 2020 la empresa de suministro de empleados para el hogar y cuidado de niños con mayor reconocimiento en el mercado, ampliando su eje de cobertura, llegará a más hogares de Bogotá y otras ciudades del país, con el fin de brindar un excelente servicio para el bienestar de sus clientes, siendo ejemplo de emprendimiento en el sector y el país.

Será considerada como una de las empresas más sólidas, conocida por la calidad de sus servicios y el bienestar de sus clientes, integrada por el mejor equipo profesional, apto para cubrir las necesidades; capaz de evolucionar y mejorar.

Valores corporativos:

En *Cleaning and Nannies Days* le daremos valor a:

Trabajo en equipo: Trabajaremos todos unidos para lograr un excelente servicio que satisfaga las necesidades del cliente

Compromiso y responsabilidad social: Todo el personal demuestra dedicación y empeño hacia la excelente prestación del servicio.

Honestidad: Garantizar que todo servicio se realice de manera correcta y transparente.

Confiabilidad: inspiraremos confianza en el profesionalismo y diligencia en nuestros servicios.

Respeto: todos nuestros clientes serán de gran valor para nuestra compañía por eso les brindamos un servicio que garantiza un trato con respeto y equidad.

Políticas de calidad

2. Cubrir las necesidades de cada cliente, generando un ambiente agradable y satisfactorio
3. Que la calidad de nuestro trabajo llene las expectativas de cada cliente.
4. Más que un compromiso seremos una empresa dedicada al bienestar de nuestros clientes
5. La responsabilidad y la confianza como valores resaltables de *Cleaning and Nannies Days*.
6. Brindar una atención integral con calidad humana a nuestros clientes
7. Dirigida en pro del cumplimiento de las normas y leyes constituidas para el desarrollo y mejoramiento de nuestros servicios
8. *En Cleaning and Nannies Days* también se le dará prioridad a nuestros empleados, ya que si hay trabajadores satisfechos tendremos clientes satisfechos, se les hará todas sus contrataciones que debe hacerse por ley, se les hará bonificaciones por su buen desempeño, y capacitaciones constantes.

4.2 Equipo Gestor del proyecto:

NOMBRE: GISELLE ANDREA QUINTERO SUAREZ

PERFIL: Administradora de Empresas egresada de la Universidad EAN. Técnico profesional en Mercadeo y Contabilidad de La Academia Paciolo. Capacitada para concebir nuevos retos personales, profesionales y académicos con responsabilidad, eficiencia y dedicación. Con excelentes valores a nivel personal como la honestidad, responsabilidad, y respeto por las personas.

Dinámica, con aspiraciones, deseos de superación y metas basadas en el logro de objetivos; aprendizaje rápido e interés por cumplir de manera adecuada las distintas actividades que realiza.

COMPETENCIAS:

1. **Planificación y Organización:** Capacidad para realizar de forma eficaz un proyecto de creación de empresa y manejar de manera adecuada una empresa legalmente constituida.
2. **Capacidad Crítica:** Habilidad para la evaluación de datos y líneas de acción para conseguir tomar decisiones lógicas de forma imparcial y razonada.

HABILIDADES: Habilidad para trabajar en equipo en la toma de decisiones y capacidad de liderazgo. Habilidades para planear, asesorar, dirigir, coordinar o asistir procesos.

Destrezas en identificar nuevas oportunidades de negocios y aprovechar las oportunidades del mercado, por ello su función dentro de la empresa consistirá en buscar oportunidades con los clientes, como la promoción de los servicios. Dedicación de tiempo completo, pues la búsqueda de clientes potenciales, marcará el crecimiento de la empresa.

Nombre: MÓNICA ADRIANA RODRÍGUEZ CAJAMARCA

PERFIL:

Contadora Pública, egresada de la Universidad de La Gran Colombia, con experiencia en el área administrativa; con capacidad de análisis de los procesos, responsabilidad, toma de decisiones.

Con principios y valores, trabajo en equipo y respeto a las personas.

COMPETENCIAS:

Análisis, control y seguimiento a los procesos realizados. Dinamismo, manejo de recurso humano, trabajo en equipo, compromiso, adaptación y actitud proactiva al cambio. Capacidad de trabajar bajo presión y a los cambios que son requeridos.

Toma de decisiones: Capacidad para toma de decisiones de acuerdo a atribución, con habilidad crítica y analítica.

Habilidades: Conocimiento en logística documental, realización de negociación para la realización de compras, conocimiento y análisis de proveedores.

Se encargará de los procesos financieros de la empresa, así como también de los proveedores del kit de aseo y trabajadores.

Nombre: MARÍA CAMILA KERGUELEN GARCÍA

Economista y Administradora de Empresas egresada de la Universidad Pontificia Bolivariana, capacitada para velar por el cumplimiento de todos los procedimientos y políticas de una empresa, así mismo implantar y mantener las estrategias, que harán de ella un negocio exitoso.

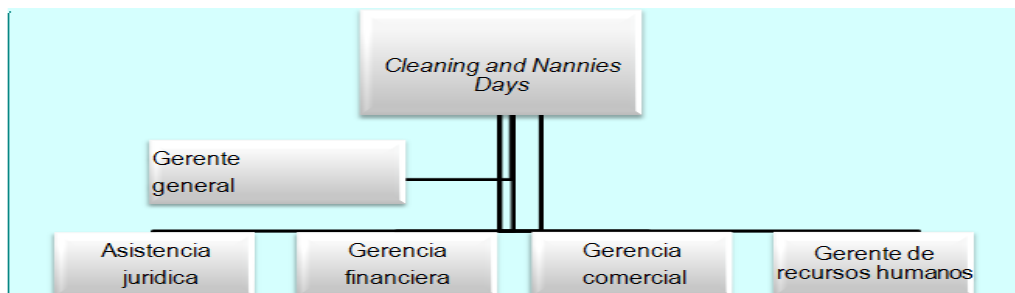
Competencias y habilidades

1. Identificación de un plan estratégico, táctico y operativo
2. Identificación y administración de los riesgos de un negocio y sus organizaciones
3. Optimización de procesos
4. Desarrollo, implementación y gestión de sistemas de control administrativo
5. Interpretación de información contable y financiera para la toma de decisiones gerenciales.
6. Trabajo en equipo con liderazgo
7. Toma de decisiones, habilidad crítica.

Velará por los intereses y riesgos de la empresa, para establecer estrategias de prevención y mejoramiento.

4.3. Estructura Organizacional

Imagen 6 Organización administrativa inicial de Cleaning and Nannies Days



Fuente: Elaboración propia

Fase de operación

Imagen 7 Estructura organizacional Fase operacional



Fuente: Elaboración propia

Gerente General: Es la máxima autoridad en la empresa, se encargará de la planificación, dirección, control y supervisión de todos los procesos de la empresa, como el adecuado manejo de los recursos de la misma, su principal función será velar por el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa. Se encargará de

realizar y dar a conocer estrategias sobre las cuales estará direccionada la empresa, vigilará la correcta utilización de recursos en los procesos.

Con estudios profesionales en administración o carreras afines.

Experiencia de 3 a 5 años mínimo en las actividades relativas al cargo.

Asistencia Jurídica: Se encargará de la supervisión jurídica de la empresa, contratos de los empleados según las normas establecidas. Abogado con tres años de experiencia en derecho laboral mínimo.

Gerencia financiera: tendrá a cargo el deber de organizar y registrar los movimientos contables de la empresa a través de la realización de estados y balances financieros. Economista o contador con experiencia de tres a cinco años.

Gerente Comercial: Su principal misión será la de llevar a cabo una exitosa relación con los clientes, así como realizar el presupuesto de la empresa, establecer el lineamiento del plan de mercadeo, supervisar y gestionar el proceso de suministro del servicio, precios y condiciones comerciales, seguimiento y retroalimentación de los servicios ofrecidos. Se encargará también del manejo y utilización de la página web y canales de promoción aplicación táctica de los lineamientos y estrategias de mercadeo.

Economista, administrador con especialización en mercadeo y ventas con experiencia mínima de 3 años.

Gerente de recursos humanos: Se encargará del reclutamiento y selección de los empleados según lo requerimientos de los clientes la empresa en general acompañado del área de operaciones. Psicólogo especialista en recursos humanos con experiencia mínima de 3 años.

4.4. Tipo de Organización legal para fase de operación

Cleaning and Nannies Days será una empresa que se visionará en la expansión de su mercado, con lo cual se desea un crecimiento a lo largo del tiempo de operación, razón por la cual se prevé una expansión, lo que aumentará sus utilidades y su infraestructura en general logrando potenciar las ventajas competitivas de la empresa.

Por lo anterior y de acuerdo a la revisión de los tipos de sociedades existentes en Colombia para creación de empresas, se concretó como modelo más conveniente

la Sociedad por Acciones Simplificadas (S.A.S). Tal tipo de sociedad tiene ventajas claras con respecto a las demás modalidades de formalización de empresa, entre las más relevantes está la no obligación de un revisor fiscal, de una junta directiva y la sustancial disminución de trámites requeridos. Además, de que la estructura orgánica de la sociedad, su administración y el funcionamiento de sus órganos pueden ser determinados libremente por los accionistas, quienes solamente se encuentran obligados a designar un representante legal de la compañía. Su naturaleza comercial sin importar su objetivo social facilita su expansión y crecimiento.

Nombre de la empresa

El nombre seleccionado para la empresa es “*Cleaning and Nannies Days*”, guarda una relación con el objetivo de la empresa que es el de ofrecer empleados para la limpieza del hogar y niñeras, por días. Fue consultado en las diferentes bases de los registros empresariales tanto de nombre y de marca y se encontró que “*Cleaning and Nannies Days*” está disponible para uso comercial.

4.5. Sistema de negocio

La empresa se encargará del reclutamiento y la contratación de sus empleados, así como la promoción de sus servicios, pero como el servicio de “Aseo para tu hogar” incluye un kit de aseo amigable con el medio ambiente, la producción, transporte y etiquetación de este se hará un acuerdo o contrato con una empresa fabricante de productos de aseo. Los servicios generales serán contratados directamente por la empresa, como prestadora de dicho servicio.

Imagen 8 Sistema de negocio



Fuente: Elaboración propia

Tabla 13 Sistema de negocio 2

LOGISTICA	OPERACIONES	LOGISTICA EXTERNA	MERCADEO	SERVICIO POSVENTA
1. Cronograma de servicios a clientes	Reclutamiento y contratación de empleados	Adquisición de productos de aseo	Estrategias de ventas de servicio	Reclamos por servicio
2. Cronograma de servicios por empleados		Fábrica externa a la empresa se encargará de la producción y empaque del kit	Administración de la pág.Web	Quejas
3. Bases de datos de clientes			Promociones.	Supervisión del servicio.
4. Base de datos de empleados				

Fuente: Elaboración propia

4.6 Alianzas

Relación de comprador-proveedor para asegurar producto:

“*Cleaning and Nannies Days*” hará alianza con una empresa de fabricación de productos de aseo, pues como el servicio de aseo para el hogar, incluye la venta de un kit de aseo, según las necesidades del cliente. La empresa se encargará de su producción empaque y transporte.

También se pueden hacer alianzas con la competencia, para la competitividad, apoyo con otros servicios (Jardinería, mensajería, entre otros)

Esto a la larga genera más economía a la empresa pues, con la tercerización se ahorran costos de producción, empaque, transporte y bodega. Se pauta un precio estable con la empresa y genera mayor competitividad dentro del sector.

5. PLAN FINANCIERO

5.1 Estado de Resultados:

5.1.1 Proyección de los Ingresos

Los ingresos proyectados para la empresa en los primeros 12 meses del primer año, serán de aproximadamente \$65,9 millones mensuales para un total de \$791 millones.

Tabla 14 Proyección de los Ingresos a 4 años

INDICADORES	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4
RESUMEN (en millones de pesos)				
VENTAS NETAS	854	996	1.206	1.505
Nanny por días	72	99	129	161
Nanny mensual	47	81	16	20
Nanny nocturno	19	26	33	41
Aseo por días	238	254	331	413
Aseo mensual	468	521	679	847
kit de aseo	11	14	18	23

Fuente: (Elaboración propia)

Para estas proyecciones se tuvo en cuenta la cantidad de servicios que se estima prestar mensualmente, inicialmente serán 15 personas para el aseo y 10 niñeras que durante el primer año cubrirán los servicios estimados y que se encuentran en el cuadro anexo y que estarán en capacidad de prestar los siguientes servicios:

Tabla 15 Proyección del año 1

PROYECCION CANTIDADES	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Total Año 1
Crecimiento (ver supuestos)													
Nanny por días	50	70	90	95	98	100	105	107	110	120	125	130	1200
Nanny mensual	1	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	5	36
Nanny nocturno	13	14	15	20	20	20	22	22	23	23	24	24	240
Aseo por días	352	352	353	360	360	361	362	363	364	365	364	364	4320
Aseo mensual	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	360
kit de aseo	5	10	15	15	18	18	22	22	25	25	30	35	240

Fuente: (Elaboración propia)

Para el segundo año, se tuvo en cuenta el incremento en el número de servicios contemplados a prestar en un 20%, en el tercer año de un 25% y del 4 al 6 año 20%, estos se irán incrementando de acuerdo a la demanda.

5.1.2 Proyección del Costo de ventas

Teniendo en cuenta que para iniciar la operación las personas estarán vinculadas directamente y de acuerdo con la estimación de los servicios a prestar, el costo del personal pasa a ser un gasto; el único rubro que se contempló es la venta del kit de aseo con un costo inicial de \$45.000, el cual puede variar teniendo en cuenta la necesidad del cliente y el tipo de productos a requerir.

5.1.3 Proyección de los Gastos Administrativos:

Mensualmente se estimó que los gastos administrativos ascienden a \$54 millones de pesos, están integrados por la mano de obra, nómina, servicios públicos, arriendo, asesor jurídico.

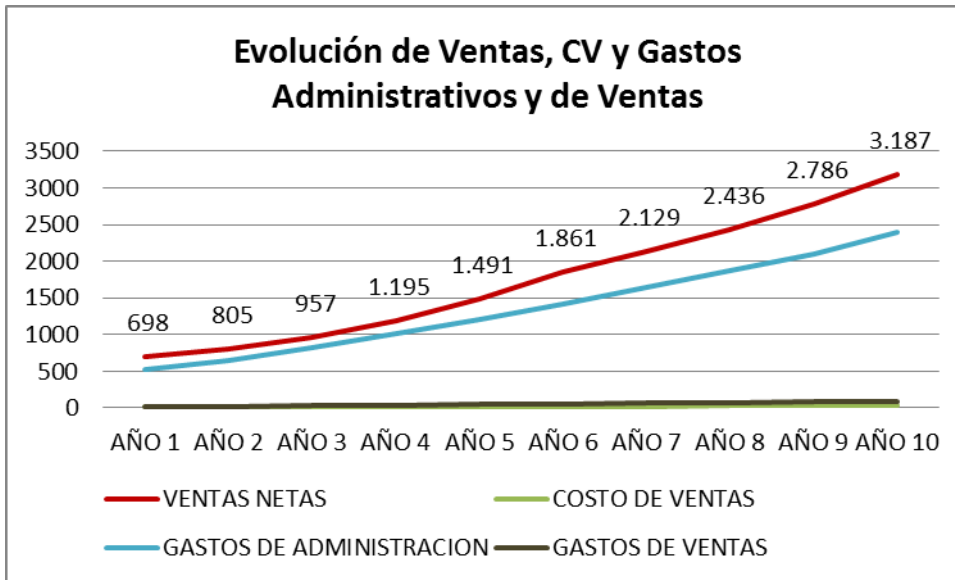
Estos costos tendrán un incremento por la inflación y crecimiento en personal, el cual se dará de acuerdo al incremento estimado en el número de servicios a prestar según necesidad en cada año; se estima a medida que se cubra las localidades iniciales extender la prestación del servicio a nuevas localidades.

5.1.4 Proyección de los Gastos de Ventas:

Las comisiones de ventas serán del 3% a la fuerza comercial.

La publicidad anual se estimó para el primer año en \$800.000, (\$400 cada semestre, en el estado de resultados se encuentran como avisos publicitarios), los cuales serán realizados semestralmente y están direccionados a la promoción de redes sociales.

Gráfica 10 Evolución de Ventas.



5.1.5 PyG mensualizado primer año y PyG anual.

En la tabla relacionada a continuación encontraremos que la utilidad operacional en primer año es de \$292.5 millones y una utilidad neta de \$193,08 millones.

Tabla 17 PyG mensualizado primer año y PyG anual

2. Estado de Resultados													
	Año 1												Sumatoria
	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Total Año 1
Ventas	63.902.900	66.706.200	68.264.500	70.641.000	70.956.000	71.131.000	71.822.600	71.997.600	72.445.900	74.400.900	74.949.200	76.774.200	853.992.000
(-) Devoluciones en ventas o Descuentos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
=Ventas netas	63.902.900	66.706.200	68.264.500	70.641.000	70.956.000	71.131.000	71.822.600	71.997.600	72.445.900	74.400.900	74.949.200	76.774.200	853.992.000
(-) Costo Mercancía vendida	1,26%	225.000	450.000	675.000	675.000	810.000	810.000	990.000	990.000	1.125.000	1.125.000	1.350.000	10.800.000
Utilidad Bruta	63.677.900	66.256.200	67.589.500	69.966.000	70.146.000	70.321.000	70.832.600	71.007.600	71.320.900	73.275.900	73.599.200	75.199.200	843.192.000
Margen Bruto (Ut Bruta/ Ventas Netas)	99,65%	99,33%	99,01%	99,04%	98,86%	98,86%	98,62%	98,62%	98,45%	98,49%	98,20%	97,95%	98,74%
(-) Gastos de administración													
Personal	26.946.004	26.946.004	26.946.004	26.946.004	26.946.004	26.946.004	26.946.004	26.946.004	26.946.004	26.946.004	26.946.004	26.946.004	323.352.048
Costos no salariales de la nómina**	14.766.302	14.766.302	14.766.302	14.766.302	14.766.302	14.766.302	14.766.302	14.766.302	14.766.302	14.766.302	14.766.302	14.766.302	177.195.629
Arriendo y Serv Públicos	1.300.000	1.300.000	1.300.000	1.300.000	1.300.000	1.300.000	1.300.000	1.300.000	1.300.000	1.300.000	1.300.000	1.300.000	15.600.000
Contador externo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Celular	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	1.200.000
Asesor jurídico	400.000	400.000	400.000	400.000	400.000	400.000	400.000	400.000	400.000	400.000	400.000	400.000	4.800.000
Capacitación													
Depreciaciones y Amortizaciones	109.538	109.538	109.538	109.538	109.538	109.538	109.538	109.538	109.538	109.538	109.538	109.538	1.314.460
(-) Gastos de ventas													
Ferias nacionales				500.000									500.000
Ferias Internacionales													-
Comisiones (% de ventas)	3,00%	1.917.087	2.001.186	2.047.935	2.119.230	2.128.680	2.133.930	2.154.678	2.159.928	2.173.377	2.232.027	2.248.476	25.619.760
Material Publicitario				250.000									250.000
Avisos publicitarios	400.000					400.000							800.000
Relaciones Públicas													-
Utilidad operacional	17.738.968	20.633.169	21.919.720	23.474.925	24.395.475	24.165.225	25.056.077	25.225.827	25.525.678	27.422.028	27.728.879	29.274.129	292.560.103
Margen operativo (Ut Operacional/ ventas)	27,76%	30,93%	32,11%	33,23%	34,38%	33,97%	34,89%	35,04%	35,23%	36,86%	37,00%	38,13%	34,26%
(-) Gastos financieros													-
(+) Ingresos no operativos													-
(-) Egresos no operativos													-
Utilidad antes de impuestos	17.738.968	20.633.169	21.919.720	23.474.925	24.395.475	24.165.225	25.056.077	25.225.827	25.525.678	27.422.028	27.728.879	29.274.129	292.560.103
(-) Provisión de impuestos (33% y 34%)	34,00%	6.031.249	7.015.278	7.452.705	7.981.475	8.294.462	8.216.177	8.519.066	8.576.781	8.678.731	9.323.490	9.427.819	99.470.435
Utilidad neta	11.707.719	13.617.892	14.467.015	15.493.451	16.101.014	15.949.049	16.537.011	16.649.046	16.846.948	18.098.539	18.301.060	19.320.925	193.089.668
Margen neto (Ut Neta/ Ventas)		18,32%	20,41%	21,19%	21,93%	22,69%	22,42%	23,02%	23,12%	23,25%	24,33%	24,42%	25,17%

Fuente: Elaboración propia

Las ventas durante el primer año se proyectaron las ventas teniendo en cuenta que mes a mes se estima un incremento en el número de servicios a prestar, inicialmente se había contemplado que las ventas fueran fijas cada mes-, sin embargo, el mantenerlas sería incierto.

5.2 Flujo de Caja

5.2.1 Inversiones requeridas

La inversión requerida para el modelo de negocio asciende a: \$30.000.000; de los cuales se requieren \$9.346.600, para la compra de activos fijo, el restante se tendrá como disponible para tener flujo de caja para realizar pagos de nómina y pago a proveedores.

5.2.2 Capital de Trabajo:

La política de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar de la empresa serán de 5 días.

Los inventarios tendrán una rotación de cada 20 días, en cuanto a los kits de aseo.

5.2.3 Proyección del Flujo de Caja

Tabla 18 Flujo de caja mensualizado

<i>Free Cash Flow- Flujo de Caja Libre</i>													
<i>Año 1</i>													
	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Sumatoria
Utilidad Operacional	11.499.175	11.899.175	11.899.175	11.149.175	11.899.175	11.499.175	11.899.175	11.975.126	11.975.126	11.975.126	11.975.126	11.975.126	141.619.858
(+) Depreciaciones y Amortizaciones	109.538	109.538	109.538	109.538	109.538	109.538	109.538	109.538	109.538	109.538	109.538	109.538	1.314.460
(=) EBITDA	11.608.714	12.008.714	12.008.714	11.258.714	12.008.714	11.608.714	12.008.714	12.084.665	12.084.665	12.084.665	12.084.665	12.084.665	142.934.318
(-) Impuestos Operacionales	3.909.720	4.045.720	4.045.720	3.790.720	4.045.720	3.909.720	4.045.720	4.071.543	4.071.543	4.071.543	4.071.543	4.071.543	48.150.752
(-) Inversión en Activos Fijos e Intangibles (CAPEX)	9.746.600	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
(-) Inversión en Capital de Trabajo	10.144.333	-	-	-	-	-	-	13.050	-	-	-	-	10.157.383
= FLUJO DE CAJA LIBRE FCL (del Proyecto)	- 9.746.600	- 2.445.339	7.962.994	7.962.994	7.467.994	7.962.994	7.698.994	7.962.994	8.000.072	8.013.122	8.013.122	8.013.122	84.626.183
Flujo de Caja Libre Acumulado (Payback)	- 9.746.600	- 12.191.939	- 4.228.945	3.734.049	11.202.043	19.165.037	26.864.031	34.827.025	42.827.096	50.840.218	58.853.340	66.866.461	74.879.583
(a) Deuda bancaria Adquirida													-
(*) Intereses provenientes de Inversiones Financieras													-
(*) Aportes de capital Socios	30.000.000												30.000.000
(-) Intereses pagados por créditos													-
(-) Pago de amortización de capital de deudas													-
(-) Pago de Dividendos													-
= FLUJO DE CAJA DE FINANCIACION	30.000.000	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	30.000.000
= FLUJO DE CAJA DEL INVERSIONISTA (1+2)	20.253.400	- 2.445.339	7.962.994	7.962.994	7.467.994	7.962.994	7.698.994	7.962.994	8.000.072	8.013.122	8.013.122	8.013.122	114.626.183
CajaPeriodo (si es negativo, se debe buscar más financiación)	20.253.400	17.808.061	25.771.055	33.734.049	41.202.043	49.165.037	56.864.031	64.827.025	72.827.096	80.840.218	88.853.340	96.866.461	104.879.583

Fuente: Elaboración propia

En el flujo de caja mensualizado, en el mes 0 y mes 1 el flujo de caja libre proyecta en negativo el valor; ya en el 3 mes se cuenta con disponible.

Al realizar el aporte de los socios, permite ya contar con el flujo de caja para operar.

1 Gráfica 11 Flujo de caja del proyecto anual

Fuente: Elaboración propia

En el flujo de caja anual se puede visualizar, que en cada periodo la empresa cuenta con un flujo de efectivo para operar.

5.2.4 Proyección Flujo de caja de financiación.

No habrá financiación por parte de Bancos, teniendo en cuenta que el aporte será de socios.

5.3 Indicadores financieros:

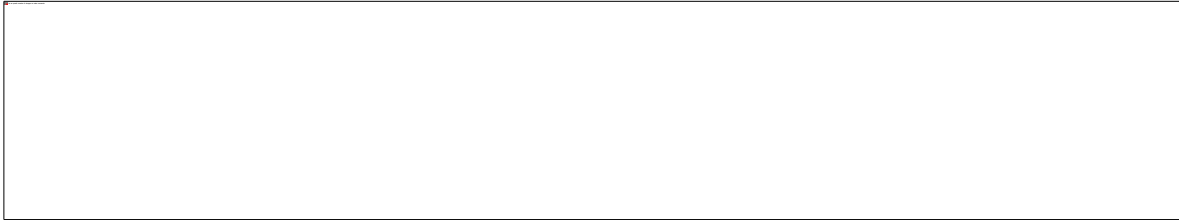
La tasa que se maneja es del 14%, aunque no es un negocio riesgoso, los inversionistas lo tuvieron en cuenta para la inversión.

VPN del Flujo de Caja: Es de \$2.067. Millones de pesos.

Imagen 9 VPN del Flujo de Caja



Imagen 10 TIR, Payback, Punto de equilibrio en ventas



Fuente: Elaboración propia.

Como se observó en el anterior plan financiero los índices e indicadores financieros presentan cifras satisfactorias de acuerdo al comportamiento de la liquidez. La rentabilidad y margen de contribución se incrementan de acuerdo al crecimiento en las ventas, que se ve desde el primer año, alcanzando el costo de inversión neto, y superándolo luego en una proyección a 10 años hasta el 99%, alcanzado en poco tiempo un punto de equilibrio y al ser no tan altos los costos operacionales los resultados son positivos.

6. Evaluación ambiental

Debido a las características de la empresa *Cleaning and Nannies Days S.A.S.*, en su operación los problemas con el medio ambiente son escasos, se pueden tener riesgos ambientales en el uso de los productos para el aseo de la casa, por ello *Cleaning and Nannies Days* usará un kit de aseo amigable con el medio ambiente, que se incluye en el servicio con un precio adicional, así se evitará causar daños a la naturaleza con los químicos que traen estos productos, por otra parte, se capacitará a los trabajadores para que hagan un manejo adecuado de los residuos de las aguas sucias y restos de productos, evitando al máximo contaminación ambiental.

A pesar de no ser una empresa contaminante tiene altos niveles de conciencia ambiental, una vez la empresa sea reconocida. *Cleaning and Nannies Days*, en la prestación del servicio hará uso razonable de servicios como el agua para la realización de limpieza y luz cuando solo se requiera.

Generación de consejos como manejar los elementos de aseo para contribuir con el medio ambiente, que se realizará a través de capacitaciones al personal.

7. Evaluación social

Cleaning and Nannies Days S.A.S, será una empresa que apunta a resolver los problemas y facilitar la vida de los habitantes de las localidades de Usaquén, Chapinero y Suba, ubicados en la UPZ Santa Bárbara, Chicó Lago, Niza y La Alhambra, ya que como se mostró el análisis técnico, son trabajadores de tiempo completo en su mayoría y llegan a sus casas con el deseo de descansar, pero no pueden porque tienen que dedicarse a los oficios domésticos, además de que la contratación de un empleado de servicios domésticos en los últimos años ha sido muy regulada, el usuario para no ganarse una demanda por un trabajador o por evitar trámites engorrosos decide mejor no utilizar dichos servicios, por ello *Cleaning and Nannies Days S.A.S*, brinda un servicio de calidad, en donde se le garantizará al cliente un empleado idóneo para su labor, contratados por la empresa, evitándoles trámites de contratación o posibles demandas, así mismo ofrece niñera con disponibilidad nocturna, para que los padres pueden dedicarse a sus labores sin preocuparse por sus hijos, *Cleaning and Nannies Days S.A.S* les garantiza un servicio excelente en el cuidado de los niños.

Cleaning and Nannies Days S.A.S ofrece tranquilidad y confianza a sus clientes, tiene como meta social, dar un trato justo y humano a sus colaboradores, pagando un salario acorde a la ley y ofreciendo beneficios emocionales y de bienestar a sus empleados y clientes, basados en el respeto, dentro de un ambiente laboral óptimo y seguro que garantice el cumplimiento de las responsabilidades de cada labor y el desarrollo personal de cada miembro.

Se resalta un impacto social como la generación de empleo mediante contratación con todas las garantías de ley, también se contribuye de manera indirecta vinculando a proveedores del kit de aseo.

Se realizarán todos los procesos mediante procedimientos enmarcados en la normatividad legal vigente, de tal manera que se ampare tanto al cliente como al trabajador. Lo anterior mejoraría las condiciones de las personas que prestan el servicio en la actualidad, considerando el alto grado de informalidad que los lleva a contratar trabajadores a quienes les pagan por día laborado sin tener en cuenta parafiscales, primas, salarios, salud, etc.

8. Riesgos

Cleaning and Nannies Days S.A.S se enfrentará a riesgos de negocio, es decir, que, aunque el mercado nuevo con grandes proyecciones y viabilidad, es

competitivo, existen empresas posicionadas en el mercado, lo que genera cierto riesgo para la creación de nuevas empresas de este tipo.

Se debe tener mucho cuidado en las estrategias que se implementen para la atracción de clientes sobre todo en el primer año, realizando un análisis se identificó que la empresa no puede disminuir sus ventas más de un 34% de las proyectadas lo que ocasionaría pérdidas económicas.

Se realizó un análisis de los riesgos los cuales se encuentran adjuntos al trabajo donde se identificaron los riesgos operacionales que nos pueden afectar las ventas proyectadas.

Se evidenciaron los siguientes 4 posibles eventos que se pueden presentar en el inicio del primer año:

1. Disminución del 34% en las ventas de servicio
2. Contratación de personal Calificado
3. Venta de Productos no ecológicos
4. Capacitación al Personal contratado.

Así mismo pueden presentarse riesgos por eventos, es decir durante la prestación de un servicio.

Cleaning and Nannies Days S.A.S creó un plan de acción para cada tipo evento o riesgo que se pueda presentar estos son:

1. Establecer estrategias para atraer clientes y realizar publicidad que nos permita darnos a conocer.

2. Implementar un proceso de selección de personal que nos permita minimizar el riesgo de contratar personal no calificado.
3. Establecer especificaciones técnicas de los productos requeridos y que estos cumplan con la norma de medio ambiente.
4. Realizar Capacitaciones periódicas que permita actualizar al personal entrante.

Lo anterior permite evitar que estos riesgos sean perjudiciales para la empresa y en caso de que suceda una falla en la operación la empresa pueda mitigar con los planes de acción implementados, a los cuales debe realizarse seguimiento continuo hasta su estabilización.

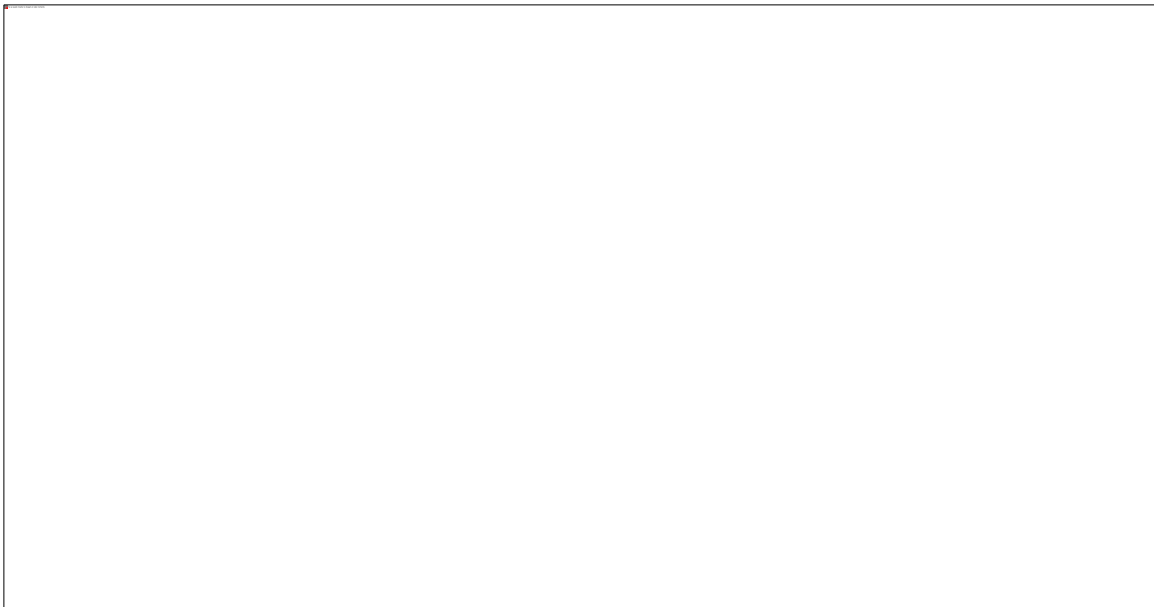
Así mismo se debe contemplar e implementar este tipo de análisis de riesgos a todos los procesos a iniciar como los que ya se implementen, lo que nos permitirá realizar seguimiento y control a los procesos y en caso de que se presenten poder reaccionar de manera oportuna mitigando el riesgo.

Dentro de las políticas de calidad y las promesas de servicios, se ha contemplado sanciones al personal en caso de incumplimiento que pueden ser una sanción de tipo laboral o si la falta es grave puede poner en riesgo su permanencia en la empresa.

Se capacitará permanentemente al trabajador como estimulación para y por la realización de sus labores, además de que la empresa cumplirá con todas las normas de ley que debe cumplir una organización y amparará a sus trabajadores con las respectivas normativas y requerimientos legales.

Se debe trabajar muy fuerte en la estrategia de mercadeo y publicidad así nos permitirá que el VPN no se vea afectado durante el primer año, en caso de que las ventas se disminuyan más de un 34%.

Imagen 11 Matriz de calificación de riesgo



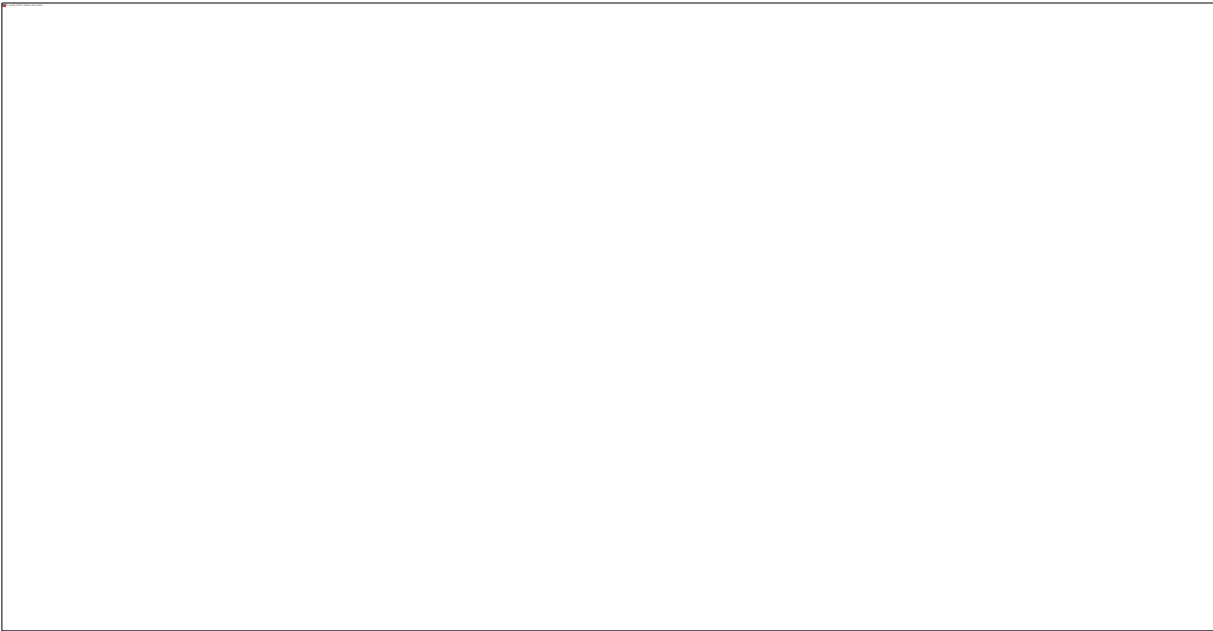
Fuente: Elaboración propia

Imagen 12 Identificación de riesgo



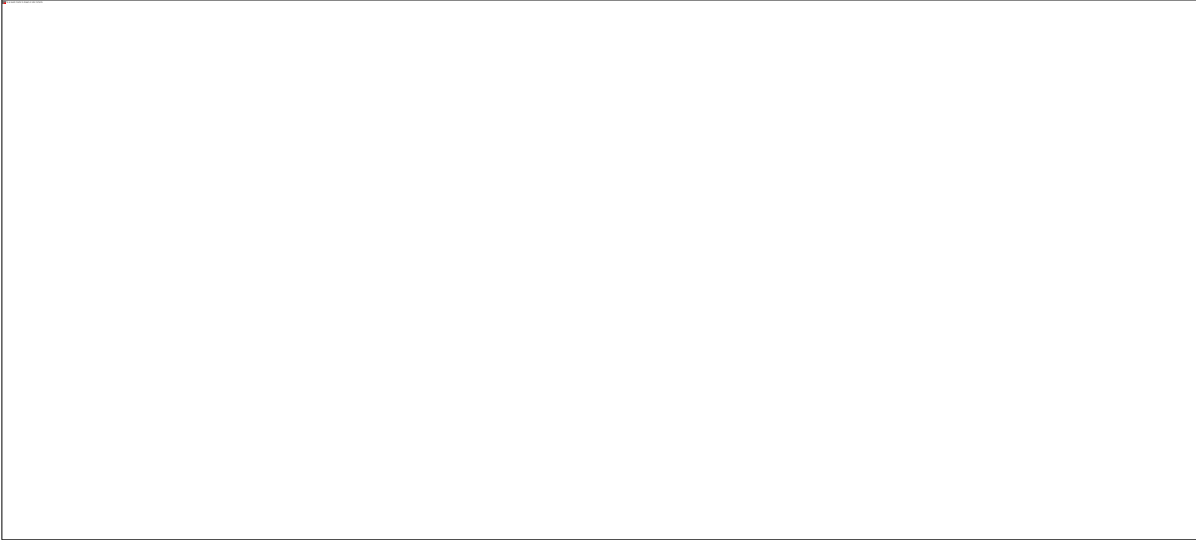
Fuente: Elaboración propia

Imagen 13 Respuesta al riesgo



Fuente: Elaboración propia

Imagen 14 Análisis de riesgos

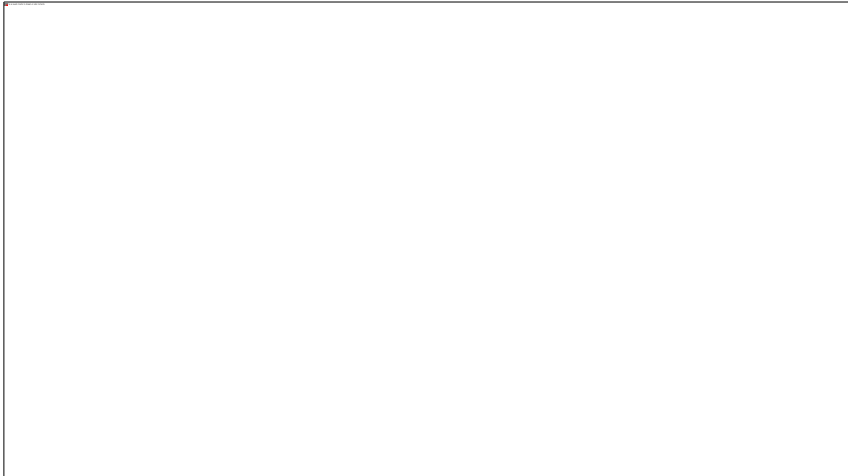


Fuente: Elaboración propia

9. Plan de implementación

Cleaning and Nannies Days S.A.S tendrá en cuenta los siguientes requerimientos legales para poder constituirse como una empresa legal, pasos que toda empresa en Colombia debe seguir.

Imagen 15 Requerimientos legales a seguir por Cleaning and Nannies Days S.A.S



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 19 Cronograma de actividades Cleaning and Nannies Days S.A.S

Tarea	Plazo	Ejecución														
		sema nas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Investigación de mercado	2	X	X													
Constitución de la empresa	3	X	X	X												
Ejecución de las inversiones	4			X	X							X	X			
Construcción de la infraestructura	6					X	X	X	X	X	X					
Reclutamiento y selección del personal	2											X	X			
Contratación de proveedores	2										X	X				

Capacitación del personal	2												X	X			
Campaña de lanzamiento	2												X	X			
Organización administrativa	4	X							X	X	X	X					
Inicio de operaciones	2														X	X	

Fuente: Elaboración Propia

10. Evaluación de resultados

Este plan de negocios comprueba la viabilidad de la empresa que con su puesta en marcha vendría a dar solución a una necesidad específica en el sector servicios, específicamente en el servicio de empleados domésticos (niñeras y limpieza del hogar) proyectando a *Cleaning and Nannies Days S.A.S* en 5 años como líder en el suministro de empleados para el cuidado de niños y aseo del hogar, lo que va a sumar a *Cleaning and Nannies Days S.A.S* experiencia, gobierno corporativo y respaldo que le servirán de soporte y carta de presentación para ofrecer sus servicios en otros lugares de la ciudad y del país.

Finalmente se puede concluir que el proyecto es completamente viable. Se requiere de una inversión mínima en relación a las utilidades que se van a recibir; su puesta en marcha no es tan complicada y su administración es sencilla desde que se cuente con las habilidades y condiciones suficientes, puesto que no se va a manejar una gran cantidad de personal, no se tienen que manejar inventarios ni productos en proceso y se encuentra en un sector que está en crecimiento; financieramente se pudo comprobar que es rentable, la inversión se recupera en

un periodo corto de tiempo y a medida que la empresa se va posicionando las utilidades aumentan significativamente.

Bibliografía

Caicedo Sara. Formulación y evaluación de proyectos. 2016. Recuperado el 22/02/2016

Gómez, Martínez & Arzuza. Política Pública y creación de empresa en Colombia. Revista Pensamiento y gestión N° 21. Universidad de Norte. 2006. Bogotá. Recuperado el 18/02/2016 de:
<http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/viewFile/3552/2279.pdf>.

OIT. Trabajadores domésticos: Estimaciones a nivel mundial y regional. Nota de información #4. 2010. Recuperado el 19/02/2016 de:
http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_159562.pdf

Sitios web.

DANE <http://www.dane.gov.co>

Domésticas de Colombia. <http://www.domesticasdecolombia.com/> Recuperado el 24/02/2016

Galatea Colombia. <http://www.galateacolombia.com/nuestra-empresa-1/> Consultado el 24/02/2016

Grupo Presedo. <http://www.grupopresedo.com/aclaraciones/>. Consultado el 24/02/2016

Hogaru. <https://www.hogaru.com/> Consultado el 24/02/2016 a las 10:07 a.m.

Nanny Institute. <http://www.nannyinstitute.com/> Consultado el 24/02/2016 a las 10:55 a.m.

Periódico portafolio (2013) Consultado el 15/3/2016
<http://www.portafolio.co/economia/finanzas/colombia-hay-750-000-trabajadores-sector-domestico-80708>

Periódico el Espectador (2016) “Inflación de junio cerró en 0,48%, casi cinco veces más que lo registrado en 2015” Bogotá. Consultado el 05/08/2016. A las 10:21 A.M

Anexos

PROPUESTA DE RECLUTAMIENTO.

“Es el proceso de identificar y atraer a la organización a solicitantes capacitados e idóneos para desarrollar de forma satisfactoria un cargo dentro de la empresa.”

Recursos humanos (selección de personal)

El área de recursos humanos presta sus servicios en la asistencia de reclutamiento de cargos solicitados dentro de la empresa.

Sus funciones inician desde las solicitudes realizadas por la empresa sobre cargos requeridos, vacantes externos e internos (asensos).

Proceso de selección

1. Publicación del cargo requerido
1. Internet (computrabajo – agencia pública del SENA- opción empleo- página de la empresa – correos)
2. Publicaciones en clasificados (periódico)
3. Anuncios (boletines de informes)
4. Recolección de hojas de vida
5. Filtros de hojas de vida
6. Comunicación telefónica con los candidatos sobre disponibilidad para el cargo e información.
7. Citación para entrevista y aplicación de pruebas psicométricas
8. Aplicación de pruebas psicométricas
9. Entrevista estructurada
10. Verificación de referencias laborales
11. Exámenes (salud ocupacional)
12. Elaboración de informes (recomendaciones)
13. Elección del candidato.
14. Inducción a la empresa y cargo

Pruebas suministradas.

1. Wartegg (prueba de personalidad)
2. D-70 (inteligencia global)
3. BETA II (inteligencia no verbal)
4. Caritas (percepción)
5. OTIS (test de inteligencia general)

ENCUESTA

Nombre----- Dirección----- Edad-----

Trabaja en ----- Tiempo de trabajo-----

1. ¿Contrata o ha contratado servicios de limpieza y niñeras para su hogar?
 1. SI
 2. NO
 3. NS/NR
2. ¿El servicio de limpieza y/o niñeras lo ha dejado?
 1. Muy Satisfecho

2. Satisfecho
3. Poco satisfecho
4. Insatisfecho

3. ¿Cada cuánto contrata servicios de limpieza o niñeras en su hogar?

1. 1 día a la semana
2. 2 días
3. 3 días
4. 4 días
5. Toda la semana
6. Nunca

4. ¿Cuál es el presupuesto mensual para pagar los servicios de limpieza o niñeras para su hogar?

1. Menos de \$50.000
2. Entre \$50.000 y \$150.000
3. Entre \$150.000 y 300.000
4. Entre \$300.000 y \$450.000
5. Más de \$450.000

5. ¿Cómo conoció a su empleada o niñera?

1. Amigos
2. Familia
3. Agencia
4. Clasificados
5. Internet
6. Otro – Especifique

6. ¿Si le proponen un servicio en el cual envían la empleada doméstica o la niñera idónea con los implementos que necesite, a un costo adicional, pero con el respaldo de una empresa especializada? ¿Le interesaría?

1. Si
2. No

7. Si responde no a la pregunta anterior, responda sus motivos

1. No considero necesario este servicio
2. No deseo tener sobre costos en la contratación de la empleada o niñera
3. No puedo decidir sobre este aspecto
4. Desconfió de otras empleadas
5. No me siento seguro de la intermediación
6. Otro, por favor especifique

